

# ULPGC de G

□ Los Servicios de Gestión de la ULPGC:  
Memoria 2005 y Programación 2006

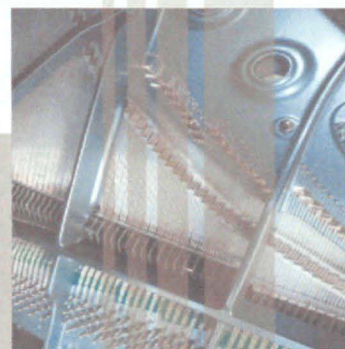
(047)



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA



LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006



S-2

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	
LAS PALMAS DE G. CANARIA	
N.º Documento	497796
N.º Copia	894522



## DIRECCIÓN

**Francisco Quintana Navarro**

Gerente de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

## COORDINACIÓN

**Pablo Hernández Bolaños**

Vicegerente de Recursos Humanos

**Arturo Melián González**

Vicegerente de Asuntos Económicos

## PARTICIPACIÓN

**Secretaría Técnica de Organización**

**Servicio de Biblioteca Universitaria**

**Servicio de Deportes**

**Servicio Económico y Financiero**

**Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria**

**Servicio de Informática y Comunicaciones**

**Servicio de Investigación y Tercer Ciclo**

**Servicio Jurídico**

**Servicio de Obras e Instalaciones**

**Servicio de Patrimonio y Contratación**

**Servicio de Personal**

**Administraciones de Edificios**

## METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

**Arturo Melián González**

**Rosa Batista Camino**

**Agustín Sánchez Medina**

## DISEÑO Y COMPOSICIÓN

**Gabinete de Comunicación**

## MAQUETACIÓN

**factoriacanarias.com**

## IMÁGENES

**Sergio Rodríguez Matos**

**Imágenes libres de derechos de autor**

## IMPRESIÓN

**Servicio de Reprografía, Encuadernación y Autoedición**

## DEPÓSITO LEGAL

**GC 64-2007**

**INTRODUCCIÓN / 5-9****I: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA / 11-14****II: MEMORIA 2005 / 15-32****1. Introducción / 17****2. Memoria 2005. Grado de cumplimiento de las acciones programada para 2005 / 19-32**

- a. Objetivo 1: Evaluar las unidades y diseñar y ejecutar planes de actuación / **19**
- b. Objetivo 2: Rediseñar procesos de gestión al objeto de facilitar la prestación de servicios / **20**
- c. Objetivo 3: Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativa / **23**
- d. Objetivo 4: Ofrecer servicios y procesos de gestión on line para avanzar en la implantación de la e-administración universitaria / **26**
- e. Objetivo 5: Mejorar la gestión de la documentación administrativa de la universidad / **28**
- f. Objetivo 6: Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades / **29**
- g. Objetivo 7: Velar por el equilibrio financiero y perfeccionar la información contable para asegurar una gestión ágil y eficiente de los recursos / **30**
- h. Objetivo 8: Mejorar los sistemas de contratación, gestión y control de los bienes y servicios y de los proyectos de obras e instalaciones / **31**

**III: PROGRAMACIÓN 2006 / 33-49****3. Introducción / 35****4. Programación 2006. Planificación de las acciones de mejora para 2006 / 36-49**

- a. Objetivo 1: Evaluar las unidades y diseñar y ejecutar planes de actuación / **36**
- b. Objetivo 2: Rediseñar procesos de gestión al objeto de facilitar la prestación de servicios / **38**
- c. Objetivo 3: Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativa / **42**
- d. Objetivo 4: Ofrecer servicios y procesos de gestión on line para avanzar en la implantación de la e-administración universitaria / **45**
- e. Objetivo 5: Mejorar la gestión de la documentación administrativa de la universidad / **46**
- f. Objetivo 6: Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades / **47**
- g. Objetivo 7: Velar por el equilibrio financiero y perfeccionar la información contable para asegurar una gestión ágil y eficiente de los recursos / **48**
- h. Objetivo 8: Mejorar los sistemas de contratación, gestión y control de los bienes y servicios y de los proyectos de obras e instalaciones / **49**

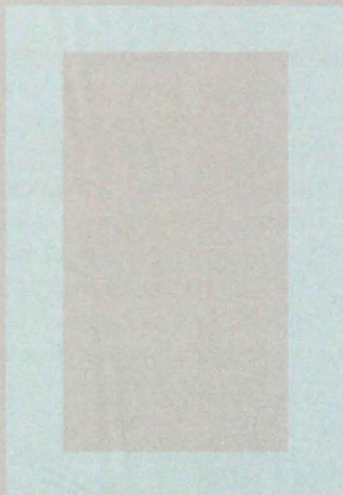
**IV: ANEXOS / 51-97****Anexo 1. Tercer Encuentro de Agaete (2006) / 53**

- Anexo 1.1. Relación de documentos de Agaete 2006 / **53**
- Anexo 1.2. Programa de trabajo / **53**
- Anexo 1.3. Logística en materia informática / **55**
- Anexo 1.4. Diagnóstico general de servicios de gestión / **56**
- Anexo 1.5. Diagnóstico de la unidad / **58**
- Anexo 1.6. Instrucciones para la cumplimentación de la ficha para el diagnóstico interno (I) / **65**
- Anexo 1.7. Instrucciones para la cumplimentación de la ficha para el diagnóstico interno (II) / **66**
- Anexo 1.8. Relación de grupos de trabajo transversal / **67**
- Anexo 1.9. Relación de procesos y servicios / **68**
- Anexo 1.10. Prioridades de la Gerencia para 2006 / **84**
- Anexo 1.11. Pautas para la formulación de acciones de mejorar para 2006 / **86**
- Anexo 1.12. Formulación de acciones / **88**

**Anexo 2. Descriptores / 96****Anexo 3. Definición y funciones de las unidades de gestión / 98**

LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006

## Introducción





Desde 2004 la Gerencia de la ULPGC ha venido impulsando en el ámbito de los servicios de gestión una planificación operativa derivada del Plan Estratégico Institucional 2002-2006. Este proyecto, denominado *Memoria de Gestión*, consiste básicamente en la programación de acciones de mejora para el año en curso y la valoración de los resultados alcanzados en las acciones programadas el año anterior, y su alcance se extiende a todas las unidades de servicios centrales y administraciones de edificios de la Universidad. Se trata, en suma, de una experiencia de buenas prácticas en el ámbito de la administración pública, directamente relacionada con la gestión de la calidad, y en ella intervienen activamente 55 miembros del personal de administración y servicios coordinando las actuaciones y más de 400 que participan en las mismas como miembros de las unidades que las desarrollan, sumándose de esta forma a los esfuerzos colectivos destinados a mejorar la calidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Con el propósito de difundir esta experiencia innovadora a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, y al igual que se hizo el año anterior, se ofrece ahora esta publicación sobre *Los servicios de gestión de la ULPGC: memoria 2005 y programación 2006*. Con ella se pretende dar a conocer el fruto de este proyecto durante los años 2005 y 2006, presentándose de forma sistematizada tanto los resultados alcanzados en la programación de 2005 como los compromisos de mejora adquiridos por las unidades de gestión para 2006, cuya valoración ha de producirse durante el transcurso de 2007.

Resultados y compromisos forman parte de un proceso cíclico de formulación, ejecución y evaluación de acciones de mejora, que a su vez sirve para realizar una nueva programación. Su desarrollo tiene lugar a lo largo de todo el año, pero el momento crucial del proceso, a modo de punto de llegada y de arranque, se sitúa en torno a la organización de unas jornadas de reflexión colectiva protagonizadas por los responsables de todas las unidades afectadas. Son los *Encuentros de Agaete*, denominados así por el municipio donde se han venido celebrando, una especie de "encierno" de dos días de duración en un lugar alejado de los puestos de trabajo y, por tanto, propicio para la reflexión sosegada y el conocimiento mutuo, donde se desarrolla una labor intensiva de la mañana a la noche, combinando la exposición y el debate con el trabajo en equipo, que sirve para valorar los resultados del último año y formular la programación del siguiente. Estos encuentros se han convertido en un necesario punto de inflexión en el trabajo anual, precedido de una fase previa de trabajo preparatorio y continuado de otra posterior dedicada a la revisión y el ajuste, y cuya tercera edición, a la que está referida esta publicación, tuvo lugar en marzo de 2006.

Este documento ofrece una síntesis de todo este proceso, y para ello estructura sus contenidos en tres partes. La primera describe la metodología seguida para la definición de las acciones de mejora formuladas durante las jornadas de reflexión, que está basada en las técnicas propias del cuadro de mando integral. La segunda da cuenta de los resultados alcanzados en la programación de 2005, y es un reflejo real del estado al que se llegó en cada acción de mejora programada, incluyendo un avance de lo que quedaba por hacer. El resultado obtenido para cada acción puede valorarse consultando el título referido a su grado de cumplimiento, que podía ser total, parcial o nulo.

La tercera parte del documento ofrece la programación de las acciones de mejora para 2006, tal y como ha quedado expresada en su formulación definitiva. Para cada acción programada se incluye su descripción, el indicador de cumplimiento, la responsabilidad de su ejecución, el documento que debe soportar su materialización y el grado de prioridad que se le ha asignado. Esto último se hace con el fin de facilitar el desarrollo del trabajo de mejora en las unidades, distinguiéndose así tres tipos de acciones: las de máxima prioridad, que necesariamente deben concluirse durante el año; las de prioridad media, que al menos tienen que iniciarse y estar avanzadas durante el ejercicio, y las de menor prioridad, que son aquellas acciones que pueden quedar para el año siguiente si las circunstancias del trabajo diario en las unidades impidieran su desarrollo. Finalmente, se incorpora un anexo con parte de la documentación generada en el propio proceso de planificación, especialmente la referida al *III Encuentro de Agaete*, con el fin de facilitar al lector la comprensión de la metodología empleada.

El proyecto *Memoria de Gestión* tiene un período de rodaje de tres años desde que se inició en 2004, por lo que ya puede hacerse una valoración general de su impacto en la modernización de los servicios de la ULPGC. De hecho, se ha consolidado como una práctica habitual en la organización, dotada de una metodología viva, por su capacidad de incorporar novedades cada año. Este método de programación colectiva permite canalizar las mejoras que pueden introducirse en los servicios de gestión que presta la Universidad; alinear tales mejoras



con los objetivos, estrategias y acciones establecidos en el Plan Estratégico Institucional, y contar para su formulación, ejecución y evaluación con las personas que integran las diferentes unidades de administración y servicios. Es decir, detrás de la documentación que se ofrece en estas páginas, más allá de los resultados conseguidos en una programación y los compromisos adquiridos con otra nueva, se esconde un ingente trabajo, con más de 250 acciones de mejora materializadas en tan solo dos años (2004 y 2005), y también una nueva dinámica de trabajo en la administración pública, sustentada en la utilización de herramientas de gestión innovadoras y en la activa participación de los trabajadores, todo lo cual aporta evidentes beneficios a la organización y a las personas que la integran.

La metodología del proyecto posibilita definir mejoras en la gestión, orientando todos los servicios que se prestan a la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus usuarios. Para ello la programación toma en consideración los resultados de la encuesta anual que se realiza a estudiantes y personal, tanto docente como de administración y servicios, con el fin de medir su grado de satisfacción con los servicios de la Universidad, una práctica que ha sido una derivación más del propio proyecto. El método de trabajo también permite encauzar las mejoras de las unidades hacia la consecución de unos objetivos concretos, que pueden replantearse cada año de acuerdo con las directrices de la planificación estratégica aprobada por los órganos de gobierno y las prioridades fijadas por la dirección institucional. Asimismo, tanto la formulación de las acciones como su ejecución y seguimiento se hacen tomando en consideración el carácter transversal que los procesos de gestión tienen con respecto a las unidades que los desarrollan, con el fin de propiciar la horizontalidad en el seno de la organización y producir sinergias que permitan multiplicar el efecto de las mejoras introducidas en la prestación de los servicios.

Es de resaltar que esta metodología se sustenta sobre los tres recursos más valorados por las universidades españolas en su proceso de adaptación a la nueva sociedad del conocimiento: las personas, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la gestión de la calidad. La satisfacción de las personas es el primer objetivo de las mejoras que se plantean; pero además, la eficacia de dichas mejoras se fundamenta en la motivación personal y el trabajo en equipo de quienes integran las unidades. Las TIC tienen un doble papel como impulsoras de las mejoras de los servicios: por un lado, su capacidad de cambio permanente exige que las unidades de gestión tengan que replantearse continuamente las formas en que se prestan los servicios; por el otro, al margen de que los procesos de gestión cambien o no, las TIC permiten prestar los servicios en unas condiciones que satisfacen mejor las necesidades de los usuarios. Por último, la gestión de la calidad impregna la totalidad del proyecto *Memoria de Gestión*, de forma que nada se entendería sin ella: desde el hecho de que las acciones de mejora se definen con una clara orientación hacia los usuarios hasta que se trabaja con equipos de personas para obtener los mejores resultados, pasando por que todos los objetivos de la memoria de gestión responden a criterios de calidad de los servicios.

Dos características más hay que destacar de la metodología empleada: su flexibilidad y su amplio alcance. Con relación a lo primero cabe mencionar que la programación sirve de guía, pero no encorseta. Aunque con ella se pretende disponer por anticipado de las mejoras que puedan ser lideradas por las unidades y evitar la improvisación, el modelo permite incorporar acciones no planificadas en cualquier momento del año si se dieran circunstancias que aconsejaran su realización, y también desechar las acciones programadas que han resultado inviables en su proceso de ejecución. En cuanto a su alcance, el método permite sobrepasar el estricto marco de una programación sectorial reducida al ámbito concreto de las unidades de gestión, pues también pretende responder a los objetivos estratégicos que se ha marcado el conjunto de la organización. Así, cada acción pretende satisfacer los objetivos fijados para la Memoria de Gestión, pero estos objetivos coinciden, a su vez, en un nivel de mayor agregación, con los que plantea el Plan Estratégico Institucional y con el resto de los instrumentos del sistema de planificación de la ULPGC, como el Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria o los planes de mejora elaborados por las unidades a raíz de los procesos de evaluación a los que se han sometido con anterioridad.

La programación de acciones de mejora para 2006 ha incorporado importantes novedades con respecto a la realizada durante los dos años anteriores. Entre ellas, cabe citar la utilización de una metodología basada en las premisas del Cuadro de Mando Integral para la identificación de las mejoras que debían plantearse y de una dinámica de trabajo más fluida en las jornadas de reflexión, lo cual ha permitido definir más eficazmente las acciones y optimizar mejor el tiempo dedicado a su formulación. También se ha procurado perfeccionar la

descripción de las acciones y de sus respectivos indicadores, cuya terminología se ha sometido a criterios de homogeneización. Otro aspecto novedoso es la mayor adecuación de la programación realizada a las realidades organizativas, de forma que la propia experiencia de ediciones anteriores ha aconsejado reducir el número de acciones de mejora a acometer con el fin de que puedan abordarse contando con las limitaciones que impone el trabajo cotidiano en las unidades.

Adicionalmente, el alineamiento de la programación operativa de las unidades de gestión con la planificación estratégica institucional ha experimentado un avance importante en 2006. Es de resaltar, al respecto, que el III Encuentro de Agaete también sirvió para que el personal de administración y servicios participara activamente en la definición de los objetivos, estrategias y acciones que se debían incluir en el eje de Gestión y Servicios a la Comunidad Universitaria del II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC para el periodo 2007-2010, que en ese momento se encontraba en fase de elaboración. De esta forma, la planificación corporativa de la Universidad ha incorporado por primera vez a su proceso de redefinición el caudal de experiencias acumuladas durante el desarrollo del proyecto *Memoria de Gestión*.

Comentario aparte merece la dinámica de trabajo colectivo que se ha impulsado con el desarrollo de esta experiencia. No podía ser de otro modo, dada la afectación transversal a varias unidades de gestión que tienen las acciones de mejora programadas. Esto ha provocado que el proyecto solo pueda desarrollarse eficazmente mediante la constitución de equipos en los que participan personas de distintas unidades, el uso de herramientas que faciliten el trabajo colaborativo en red (como el Entorno Virtual de Trabajo del *Campus Virtual ULPGC*) y el esfuerzo de coordinación horizontal. Ciertamente, esta experiencia basa su éxito en el trabajo en común de los miembros de la comunidad universitaria, que aportan sus conocimientos técnicos a la necesidad de mejorar los servicios prestados, propiciando soluciones que en muchos casos solamente pueden darse desde la colaboración entre unidades, desde la complementariedad interdepartamental.

Además de las características ya conocidas asociadas al 'trabajo en equipo', hay que destacar otras dos prácticas asociadas al proyecto, que han sido sumamente útiles para su eficaz desarrollo: la participación de los destinatarios de los servicios en dichos equipos y la designación del responsable funcional de las acciones de mejora. Con respecto a lo primero, se han definido algunos procedimientos de trabajo que requieren la incorporación de los usuarios del servicio a los equipos de trabajo, como ocurre con la elaboración del documento de especificación de requisitos cuando se trata de la implantación de una mejora informática. Por otro lado, cada acción que genera un grupo de trabajo (casi siempre transversal) dispone de un responsable funcional, generalmente adscrito a la unidad que coordina la acción, que se responsabiliza de la dirección del equipo de trabajo y de la conclusión de la acción programada, pasando por el diseño de la mejora. En definitiva, la cultura del trabajo en equipo se ha impregnado de tal forma en el ámbito de la gestión que la participación en grupos de mejora ha sido recogida como un mérito más a valorar en los concursos de promoción del personal de administración y servicios de la Universidad.

Si decimos que el proyecto *Memoria de Gestión* proporciona beneficios a la organización y a las personas que la integran es porque lo hemos constatado en la práctica. La experiencia acumulada nos ha permitido tomar decisiones sobre mejoras sin dar bandazos con el paso del tiempo, dar instrucciones sin improvisaciones, dinamizar el trabajo de las unidades, canalizar esfuerzos dispersos hacia el logro de metas comunes y facilitar la participación de todos los miembros de las unidades en la gestión de la calidad. Además de ello, ha permitido dar valor añadido al trabajo administrativo y técnico que se desarrolla en las unidades de gestión, impulsando un proceso de toma de conciencia colectiva sobre el importante papel que corresponde desempeñar al personal de administración y servicios en la mejora de la gestión universitaria. Ahora ya solo cabe esperar que el proyecto se consolide definitivamente en el futuro, perfeccionándose en sus procedimientos de trabajo, extendiendo su alcance a todas las unidades y a todos los trabajadores de la Universidad y adaptándose continuamente a las nuevas exigencias de una organización que ha de estar en cambio permanente para poder prestar un servicio público de calidad en la sociedad del conocimiento.

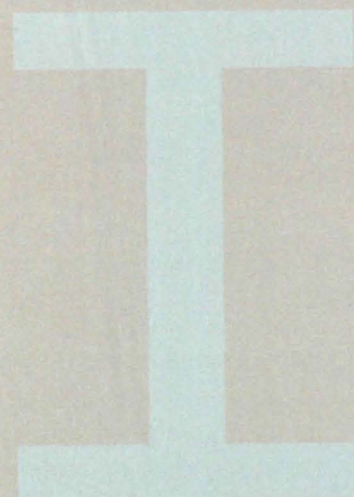
**Francisco Quintana Navarro**

Gerente de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria



LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006

Metodología para la identificación  
de acciones de mejora

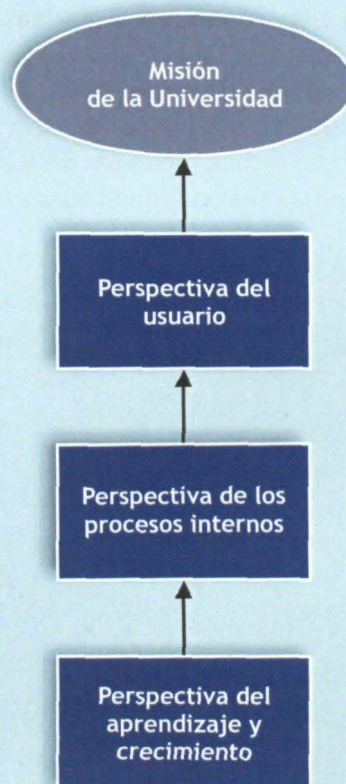




El diseño de la metodología empleada para la definición de las acciones de mejora que debían programarse para el año 2006 en esta edición de la memoria de gestión está basado en las premisas del Cuadro de Mando Integral en adelante, CMI- (Kaplan y Norton, 1992). El CMI tiene como objetivo principal traducir la misión de la organización en un amplio conjunto de medidas de actuación. De hecho, el CMI se convierte en un medio para implementar la estrategia, defendiendo sus autores que esta herramienta “[...] debe transformar el objetivo y la estrategia de una unidad de negocio en objetivos e indicadores tangibles” (Kaplan y Norton, 1997: 23).

El empleo de estas premisas teóricas supuso su adaptación a organizaciones no lucrativas. Además, el objeto principal de esta herramienta en la formulación de la programación de acciones de mejora fue la de introducir orden y coherencia en la ejecución del diagnóstico interno y la formulación de dichas acciones. Este objetivo se consiguió aplicando las perspectivas que contempla el CMI y las relaciones causa-efecto que se dan entre ellas y que constituyen su elemento principal -véase figura 1-. En este sentido, se contemplaron tres dimensiones: perspectiva del usuario, perspectiva de los procesos internos y perspectiva del aprendizaje y crecimiento. Esta metodología fue empleada también en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2007-2010.

Figura 1. Perspectivas



Con esta finalidad, durante las jornadas de reflexión celebradas en Agaete, los asistentes contestaron a cuatro cuestiones que se describen a continuación. Para ello se tomó como unidad de análisis o de trabajo, en torno a la cual giraban estas cuestiones, el conjunto de servicios prestados por cada unidad de gestión y para los que los destinatarios podían ser los estudiantes, los trabajadores de la Universidad a título individual, otras unidades de la Universidad, la institución en su conjunto u otras organizaciones y particulares ajenos a la misma. De este modo, en la primera cuestión se debían identificar, para cada unidad, todos los servicios prestados. Estos servicios debían resultar de agrupar aquellos procesos que fueran más o menos homogéneos en cuanto a su naturaleza y que se ejecutaran, en términos generales, con las mismas actividades o tareas.

Ya en la segunda cuestión, y una vez delimitados los servicios prestados por cada unidad, se detalló cómo debería ser idealmente la prestación de cada uno de ellos. Para esto se adoptó tanto el punto de vista del usuario o destinatario del servicio, identificando cuáles son los aspectos que incrementan su satisfacción, como el de la unidad prestataria de este. Asimismo, debían ser consideradas en esta concepción del servicio dimensiones como la importancia del cumplimiento de la legalidad y otras que habían quedado reflejadas en los valores recogidos en el PEI.

Tras proceder a la identificación de los servicios que ofrece la unidad, en la cuestión tercera se indicaron las actividades o tareas más relevantes para que el servicio fuera prestado en las condiciones recogidas en la cuestión anterior, haciendo hincapié en aquellas actividades que eran críticas para una buena prestación del servicio.

Finalmente, la prestación del servicio con las características que se indicaron en las cuestiones anteriores o la realización correcta de las tareas y actividades que se habían indicado como críticas exige el desarrollo de habilidades y/o la adquisición o mejora de conocimientos por parte de las personas implicadas en la prestación del servicio. La cuarta cuestión se dedicó a recoger esta información.

Una vez reunida toda la información antes indicada, se efectuó una valoración, respecto a la situación actual, de cada una de las respuestas dadas a las distintas cuestiones. De este modo, las características ideales que deben poseer los servicios a prestar, los procesos más críticos para la prestación de estos servicios, los recursos materiales necesarios para ello y las capacidades precisas para la realización de todo lo anterior fueron concebidos como recursos valiosos para la organización, siguiendo para ello las prescripciones de la teoría basada en los recursos y las capacidades (Penrose, 1951). Finalmente, en una segunda fase y tras realizar una valoración del estado actual de estos recursos valiosos, se formularon las acciones de mejora, consistentes en la creación y/o desarrollo de dichos recursos. En los anexos 1.4, 1.5, 1.6 y 1.7 se incluyen ejemplares de los cuestionarios utilizados en las sesiones dedicadas a la programación 2006.

#### REFERENCIAS:

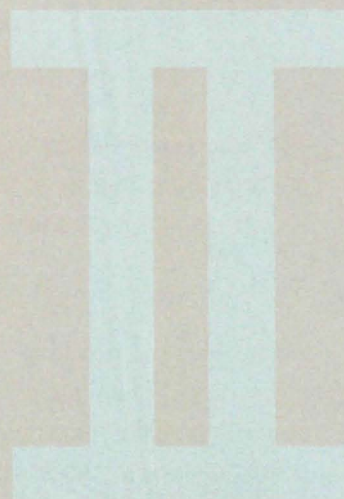
Kaplan, R.S. y D.P. Norton (1992): "The Balanced Scorecard Measures that drive performance", *Harvard Business Review*, enero-febrero: 71-79.

Kaplan, R.S. y D.P. Norton (1997): *Cuadro de mando integral. The Balanced Scorecard*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Penrose, E.T. (1951): "The theory of the growth of the firm", In *Resources firms and strategies*, Foss, N.J., editors, 1997, pp. 27-39. New York, USA: Oxford University Press.

LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006

Memoria 2005. Grado de cumplimiento  
de las acciones programadas para 2005







## 1. INTRODUCCIÓN

**P**ara visualizar toda la información relacionada con las acciones de mejora que constituyen el proyecto 'memoria de gestión', tanto en lo referente a la *MEMORIA 2005* como a la *PROGRAMACIÓN 2006*, se presentan en este apartado y el siguiente unas tablas recopilatorias de dicha información. Estas tablas se encabezan con títulos (similares para ambos casos), sobre los que a continuación les ofrecemos una breve explicación.

Tanto en la *Memoria 2005* como en la *Programación 2006*, los objetivos del proyecto han coincidido, dando como resultado un total de 8. En la primera fila de las tablas aparece una única casilla donde figura el objetivo al que dan respuesta las acciones de mejora.

En la segunda fila, aparecen los siguientes encabezados: acción, indicador, coordinador y resultado. En la tabla de PROGRAMACION 2006 expuesta en el apartado siguiente se incorporan además las siguientes columnas: servicios que participan y documento a generar.

El concepto de **acción** incluye otros dos: descripción y prioridad. La **descripción** hace referencia al nombre de la acción de mejora y puede incluir, en su caso, una coetilla que indique de qué proyecto de memoria de gestión procede. La **prioridad** señala un valor 1, 2 ó 3 según la necesidad de abordarse la acción; así, el valor 1 indicaba que debía concluirse en el año de programación, el 2 señalaba que debía al menos iniciarse en ese año, y avanzarlo, y el valor 3 se reservaba para aquellas acciones que podían dejarse sin concluir si las tareas cotidianas de las unidades no lo permitían.

El concepto **indicador** a su vez se divide en dos: magnitud y valor a alcanzar. La **magnitud** describe el concepto del indicador que permitirá medir el grado de consecución de la acción de mejora. El **valor a alcanzar**, como su nombre indica, señala el valor de ese indicador que pretendía conseguirse cuando se hizo la programación de las acciones.

La columna **coordinador** contempla la unidad responsable de la ejecución de la acción de mejora; el anexo 3 recoge las funciones de cada una de las unidades. Finalmente la columna **resultado** se ha usado para reflejar la valoración del grado de consecución de la acción conforme al indicador establecido. En esta columna los posibles valores son: acción terminada, conclusión parcial o sin concluir.

En la tabla recopilatoria incluida en el apartado de *Programación 2006*, como decíamos, se incorporan dos columnas: servicios que participan y documento a generar. **Servicios que participan** recoge el nombre de las unidades que participan en la acción de mejora que se describe; **documento a generar** contempla el nombre del documento que se genera, y justifica, con la realización de la acción.

Con el ánimo de que la representación de los resultados sirva además para facilitar el seguimiento de las acciones de mejora y su contextualización, se ha realizado un trabajo de homogeneización de la terminología usada en las dos tablas, tanto en lo que se refiere a la **descripción** de las acciones, como el resto de parámetros definitorios de las mismas que se han descrito arriba. En el anexo 2 puede verse la tabla de homogeneización utilizada.

La tabla con la MEMORIA 2005 contempla 139 acciones, que debían abordar 11 servicios y 12 administraciones de edificios. Como hemos dicho, cada acción llevaba vinculada una unidad responsable, variando entre 6 y 25 el número de acciones de las que se responsabilizaba una unidad. A continuación se presenta una leyenda de las siglas que pueden encontrarse en la tabla:

SIGLA UNIDAD	SIGNIFICADO
AE	Administración de edificio
EIGA	Estructura Integrada de Gestión Ambiental
Gerencia	Gerencia
IUMA	Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada
SB	Servicio de Biblioteca Universitaria
SD	Servicio de Deportes
SEF	Servicio Económico Financiero
ServP	Servicio de Publicaciones
ServPR	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
ServR	Servicio de Reprografía, Encuadernación y Autoedición
SGAEU	Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria
SIC	Servicio de Informática y Comunicaciones
SITC	Servicio de Investigación y Tercer ciclo
SJ	Servicio Jurídico
SOI	Servicio de Obras e Instalaciones
SP	Servicio de Personal
SPC	Servicio de Patrimonio y Contratación
STO	Secretaría Técnica de Organización
VCD	Vicerrectorado de Cultura y Deportes
VDINT	Vicerrectorado de Desarrollo Institucional y Nuevas Tecnologías
VEST	Vicerrectorado de Estudiantes
VOAP	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
VPC	Vicerrectorado de Planificación y Calidad
VRIC	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación

Entrando en la valoración global de los resultados, cabe destacar que, como ocurrió en las ediciones anteriores, el 60% de las acciones programadas requerían la intervención del servicio de informática y comunicaciones, ya que este porcentaje de acciones estaban relacionadas con mejora de la tecnología. Durante el año 2005 se produjo una modificación en la estructura organizativa de la mencionada unidad, que produjo una ralentización en el sistema para abordar los proyectos en los que estaba implicada. Esta circunstancia afectó en cierta medida al cumplimiento total de las acciones programadas para el año 2005. Aun así, el grado de cumplimiento de las acciones es muy satisfactorio ya que el 50% se cumplieron en su totalidad, el 20% se alcanzaron en un nivel alto y el resto no se pudo comenzar.

Cabe señalar que durante este año 2005 se incorporaron acciones que, aun no estando programadas inicialmente, se improvisaron por necesidades de urgencia, adquiriendo la categoría de mejora por su calidad innovadora en la gestión.

## 2.2.a. Objetivo 1

Evaluar las unidades y diseñar y ejecutar planes de actuación (1)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración e implantación de un plan de habitabilidad para las conserjerías (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Elaboración	AE (Humanidades)	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un plan de formación específico para el personal de las Conserjerías (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Elaboración	AE (Informática y matemáticas)	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración de un estudio general sobre los espacios de la BU con formulación de recomendaciones de mejora a corto, medio y largo plazo para su adaptación a los requerimientos de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Información	2	Grado de elaboración	50%	SB	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Programa de necesidades en resto de espacios
Elaboración de un plan de accesibilidad de las infraestructuras bibliotecarias disponibles (locales, equipos, señalización, web...) para lograr su completa adaptación a las personas con discapacidades	3	Grado de ejecución	50%	SB	ACCIÓN TERMINADA
Desarrollo del proceso de evaluación del SGAEU en el marco del Plan de Calidad Institucional	3	Estado del proceso de evaluación	Informe autoeval presenta	SGAEU	SIN CONCLUIR
Desarrollo del proceso de evaluación del SP en el marco del Plan de Calidad Institucional (Continuación Mg2004)	1	Estado del proceso de evaluación	Informe autoeval presenta	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Desarrollo del proceso de evaluación de la STO en el marco del Plan de Calidad Institucional (Continuación Mg2004)	1	Estado del proceso de evaluación	Informe autoeval presenta	STO	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración e implantación de los planes operativos de actuación de cada área de trabajo	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Implantación de las acciones previstas en el documento de seguridad de la LOPD	2	Grado de implantación	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Implantación del Plan de Seguridad Informático del SIC correspondientes al año 2005	1	Grado de implantación	Total	SIC	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un plan de formación específico en habilidades de gestión como materia de política y estrategia, atención al usuario, habilidades directivas y otros específicos de acuerdo a las necesidades del servicio	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración de un protocolo de normalización de la producción documental de la ULPGC, adjudicándole un número de depósito y estableciendo las normas de entrega a la BU en soporte digital para su incorporación a la colección y garantía de difusión y conservación	1	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración de un protocolo de normalización de la producción de Tesis Doctorales de la ULPGC, asignándole un número de ISBN y estableciendo las normas de entrega a la BU en soporte digital para garantizar su difusión y preservación de la propiedad intelectual	1	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA
Reformulación del reglamento de préstamo bibliotecario para facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la BU	1	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración del programa general de gestión de la colección de la BU que incluya los procedimientos de evaluación periódica	2	Grado de ejecución	25% de procesos	SB	CONCLUSIÓN PARCIAL
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicativo informático para la gestión del Trofeo Rector (individuales y colectivos)	2	Grado de ejecución	Análisis	SD	SIN CONCLUIR
Rediseño e implantación del proceso de reserva de horarios y espacios deportivos para uso docente	1	Grado de ejecución	Total	SD	SIN CONCLUIR
Rediseño e implantación del procedimiento para la tramitación de las modificaciones de crédito (Continuación Mg2004)	2	Grado de ejecución	Total	SEF	SIN CONCLUIR
Definición e implantación del sistema de atención a los usuarios durante el proceso de matrícula y preinscripción	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de las convalidaciones y las adaptaciones basadas en la aplicación automatizada de tablas de equivalencias (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Desarrollo (prueba piloto en AE)	SGAEU	CONCLUSIÓN PARCIAL
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para el registro de títulos oficiales	3	Grado de ejecución	Análisis	SGAEU	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de un módulo o aplicación informática para la devolución de oficio de precios públicos (Continuación MG 2004)	2	Grado de ejecución	Total	SGAEU	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de las fases
Definición e implantación del procedimiento para la emisión de certificaciones de expedientes de estudiantes en el momento de su solicitud (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	CONCLUSIÓN PARCIAL

**2.2.b. Objetivo 2**

Rediseñar procesos de gestión al objeto de facilitar la prestación de servicios (2)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración del proyecto de creación del Servicio Editorial ULPGC	2	Grado de elaboración	Total	SITC	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: informe de viabilidad
Rediseño e implantación de los procesos asociados a la gestión de Tesis Doctorales para adaptarlos a la nueva normativa	1	Grado de ejecución	Rediseño	SITC	SIN CONCLUIR
Definición del modelo de gestión de los proyectos de investigación europeos	1	Grado de definición	Total	SITC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para la recopilación de los efectos del silencio administrativo con respecto a los procedimientos administrativos propios de la ULPGC	1	Grado de ejecución	Total	SJ	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración e implantación de un protocolo para la emisión de los informes preceptivos establecidos en el reglamento de organización y funcionamiento del Servicio Jurídico	1	Grado de ejecución	Total	SJ	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para la solicitud de certificaciones necesarias en procedimientos judiciales a los servicios, centros y departamentos	1	Grado de ejecución	Total	SJ	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un procedimiento para el seguimiento de la ejecución de las sentencias judiciales	1	Grado de ejecución	Total	SJ	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un procedimiento para la tramitación de convenios y contratos en los que no sea parte la FULP	1	Grado de ejecución	Total	SJ	ACCIÓN TERMINADA
Rediseño e implantación de un procedimiento para la contratación previa de obras urgentes y obras menores y de encargos de proyectos de obras intermedias	1	Grado de ejecución	Total	SOI	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de espacios; la programación, ejecución y seguimiento de proyectos de obras e instalaciones, y la gestión de los mantenimientos	1	Grado de ejecución *Análisis: requerimientos y soluc. técnicas * Desarrollo: obras menores y mantenimiento	Análisis* y desarrollo*	SOI	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un protocolo para el reintegro de haberes percibidos indebidamente (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Total	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL





ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Reformulación de los documentos que recogen las resoluciones tipo de los hechos administrativos en materia de personal (Continuación Mg2004)	1	% de resoluciones tipo revisadas	100%	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación de un procedimiento para la gestión de la compatibilidad del personal de la ULPGC	1	Grado de ejecución	Total	SP	SIN CONCLUIR
Diseño, desarrollo e implantación de módulo o aplicación informática para la gestión del histórico de plazas y personas del PAS y PDI	3	Grado de ejecución	Implat: 30% de plazas y personas	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación un procedimiento para la tramitación de las venias docendi	3	Grado de ejecución	Total	SP	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de la calidad de los servicios	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño	Gerencia	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de la formación del PAS (continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Total	STO	CONCLUSIÓN PARCIAL
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de un módulo o aplicación informática para la gestión del crédito horario del PAS	3	Grado de ejecución	Análisis	STO	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Reformulación de los modelos de trabajo y del organigrama del SIC	3	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Reformulación de los manuales de procedimientos de los procesos internos al SIC	2	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para el desarrollo de nuevas aplicaciones y servicios informáticos y de comunicaciones desde el punto de vista de la interacción con el usuario y la responsabilidad compartida	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para la distribución a los responsables de las aplicaciones y servicios informáticos de la gestión de usuarios y contraseñas y los permisos de acceso	2	Grado de ejecución	Total	SIC	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de funcionamiento continuo de los servicios tecnológicos estratégicos	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un proyecto de integración de las bases de datos existentes	3	Grado de ejecución	Elaboración	SIC	SIN CONCLUIR

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración de un manual de procedimientos para el programa de movilidad de estudiantes	1	Grado de elaboración	Total	VRIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración de un manual de procedimientos para los servicios de conserjerías	2	Grado de elaboración	Total	AE (Ingenierías)	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración de un manual de procedimientos para la gestión de los proyectos de investigación	2	Grado de elaboración	Total	SITC	SIN CONCLUIR
Elaboración, aprobación y difusión de la Carta de Servicios de la BU	1	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para garantizar la adquisición y difusión de la bibliografía básica y recomendada de todas las asignaturas que se cursan en la ULPGC a través del catálogo de la BU	1	Grado de ejecución	Total	SB	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de la BU	2	Grado de ejecución	Total	SB	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de comunicación de los servicios bibliotecarios especialmente orientados al PAS	2	Grado de ejecución	Definición	SB	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un plan para la institucionalización de una Jornada de Formación Bibliotecaria anual para facilitar a los estudiantes de nuevo ingreso el conocimiento de los servicios y recursos de la BU	1	Grado de ejecución	Definición	SB	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema electrónico de impresión para los puestos de aprendizaje haciendo uso de las fotocopiadoras de autoservicio	1	Grado de ejecución	A y D: 100% Implant: 30%	SB	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de los servicios web de la BU adaptándolos al portal corporativo	1	Grado de ejecución	Total	SB	CONCLUSIÓN PARCIAL
Adaptación de la información impresa de la BU (papelería, publicidad, cartelería, guías, etc.) al Manual de Identidad Gráfica de la ULPGC	2	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de soportes informativos sobre los servicios deportivos en los edificios universitarios	1	Grado de ejecución	Definición	SD	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de una base de datos sobre estados de la gestión de títulos para su consulta por las unidades afectadas	2	Grado de ejecución	Análisis	SGAEU	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de comunicación electrónica único sobre los estados de los procesos de gestión académica	1	Grado de ejecución	Análisis del 50% procesos	SGAEU	CONCLUSIÓN PARCIAL





ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración de las guías de usuarios de los cursos de extensión universitaria y de sus correspondientes guías prácticas	2	Grado de elaboración	Total	SGAEU	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios del SGAEU	2	Grado de ejecución	Total	SGAEU	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración de los proyectos de mejora de la accesibilidad y transporte y de la señalética de los espacios interiores y exteriores del Campus de Tafira	2	Grado de elaboración	Total en su programación	SOI	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración del libro blanco para el acceso y la promoción al empleo público en la ULPGC (Continuación Mg2004)	1	Grado de elaboración	Total	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación de un sistema de comunicación de las bajas médicas del PDI y PAS a responsables de Departamentos y Unidades y su implantación	2	Grado de ejecución	Total	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación de un sistema de comunicación electrónico de los procesos selectivos del PAS	2	Grado de ejecución	Total	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración de un manual de procedimientos de contratación (Continuación Mg2004)	1	Grado de elaboración	Total	SPC	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para el directorio de personas (Continuación Mg2004)	3	Grado de ejecución	Total	STO	CONCLUSIÓN PARCIAL
Definición e implantación de un sistema de difusión de la información necesaria del sistema preventivo de la Universidad	1	Grado de ejecución	Total	STO	SIN CONCLUIR
Elaboración del proyecto de creación del Servicio telefónico ULPGC	2	Grado de elaboración	Total	STO	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un protocolo para la coordinación entre el Servicio de Biblioteca y la Estructura Teleformación ULPGC sobre el acceso de los estudiantes de enseñanzas no presenciales a los recursos de información de la Biblioteca Universitaria	1	Grado de ejecución	Total	VDINT	SIN CONCLUIR
Elaboración de un catálogo de servicios TIC	1	Grado de elaboración	Total	SIC	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de monitorización del uso de los servicios informáticos que se prestan a la comunidad universitaria	2	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para el pase a producción de nuevos servicios y aplicaciones	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA

Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativas (3)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Reformulación del protocolo para la notificación de las paradas de servicios, ya sean accidentales o planificadas	1	Grado de implantación	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de atención telefónica de apoyo al estudiante para la resolución de incidencias	3	Grado de ejecución	Definición	SIC	ACCION TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de detección de las necesidades de los usuarios a través de un Comité de usuarios TIC del PAS	1	Grado de implantación	Total	Gerencia	SIN CONCLUIR
Elaboración de un estudio para la ampliación del campus inalámbrico en la ULPGC	2	Grado de elaboración	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA





ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de adelanto de exámenes	1	Grado de ejecución	Análisis y diseño	AE (Formación del Profesorado)	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de las fases
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de gestión de la convocatoria especial	1	Grado de ejecución	Análisis y diseño	AE (Formación del Profesorado)	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de inscripción en actividades deportivas	1	Grado de ejecución	Análisis	SD	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de reserva de instalaciones deportivas	1	Grado de ejecución	Total	SD	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de tramitación de órdenes de servicio	3	Grado de ejecución	Análisis	SEF	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de becas de colaboración propias	2	Grado de ejecución	Total	SGAEU	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de matrícula de gracia (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	CONCLUSIÓN PARCIAL
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de preinscripción en estudios de doctorado	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño	SITC	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de datos bancarios del personal	2	Grado de ejecución	Análisis	SP	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de datos del IRPF del personal	2	Grado de ejecución	Análisis	SP	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de peticiones de material de oficina con cargo al presupuesto de servicios centrales	2	Grado de ejecución	Análisis	SPC	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line del proceso de peticiones de servicios al almacén general	3	Grado de ejecución	Análisis	SPC	SIN CONCLUIR

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Análisis, diseño, desarrollo e implantación on line de los procesos de permiso por sábado trabajado y de jornada especial	2	Grado de ejecución	Análisis	STO	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Análisis y diseño de la estructura de los servicios WEB al estudiante	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño (50%)	VEST	CONCLUSIÓN PARCIAL
Perfeccionamiento del sistema de acceso remoto a los servicios TIC de la Universidad	1	% servicios TIC accesibles	25%	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Definición de un sistema para el acceso personalizado a los indicadores estadísticos de la Universidad	3	Grado de definición	Total	SIC	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un servicio desatendido de distribución de programas	2	Grado de ejecución	Total	SIC	SIN CONCLUIR



ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración de las tablas de valoración de la documentación administrativa del SEF y del SP	1	Grado de ejecución	Total	SB	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Tablas de valoración otras unidades
Desarrollo del proceso de transferencias documentales del Servicio Jurídico al Archivo General de la Universidad	2	% expedientes transferidos	50%	SJ	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de una base de datos de jurisprudencia en materia universitaria (Continuación Mg2004)	2	Grado e ejecución	50% emitidas en los últimos 5 años	SJ	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de digitalización de expedientes judiciales e informes emitidos por el Servicio Jurídico	2	% de expedientes iniciados en los últimos 5 años digitalizados	25%	SJ	ACCIÓN TERMINADA
Desarrollo del proceso de transferencias documentales de tercer ciclo al Archivo General de la Universidad	2	% expedientes transferidos	50%	SITC	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de archivo documental de proyectos de obras e instalaciones y expedientes de mantenimiento	2	Grado de ejecución	Total	SOI	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de registro de comunicaciones internas entre unidades	3	Grado de ejecución	Definición	STO	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un protocolo para la creación de una base de los conocimientos técnicos generados en la unidad	1	Grado de ejecución	Total	SIC	SIN CONCLUIR

Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades (1)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Celebración de reuniones periódicas de los Administradores para la implicación de todas las Administraciones de edificio en el desarrollo de los objetivos de mejora	1	Número de reuniones celebradas	3 al año (presenta, seguimiento y valoración final)	AE (Veterinaria)	ACCIÓN TERMINADA
Celebración de reuniones periódicas con los miembros de la unidad para la implicación de todo el personal en el desarrollo de los objetivos de mejora	1	Número de reuniones celebradas	3 al año (presenta, seguimiento y valoración final)	Cada unidad	-
Celebración de unas Jornadas anuales de Administraciones de Edificios	2	Número de Jornadas celebradas al año	1 al año	AE (Informática)	SIN CONCLUIR
Participación en las reuniones periódicas del Comité de Usuarios TIC del PAS	1	Número de reuniones celebradas	2 al año	Gerencia	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de cargos académicos con el fin de propiciar la transversalidad con otras unidades	2	Grado de ejecución	Análisis	SP	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de los procesos transversales entre el SP y la STO (Continuación Mg2004)	2	Grado de ejecución	Total	SP	CONCLUSIÓN PARCIAL
Elaboración e implantación del protocolo para la coordinación entre el Servicio de Biblioteca y el SIC sobre el mantenimiento informático y la prestación de servicios TIC en la BU	1	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Celebración de reuniones periódicas programadas del equipo directivo del SIC para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos	1	Número de reuniones celebradas	Una cada quincena	SIC	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación de un protocolo para la creación de una agenda de trabajo programado asociada a las tareas cíclicas de las unidades que requieran de asistencia técnica del SIC	2	Grado de ejecución	Total	Gerencia	SIN CONCLUIR

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Definición e implantación del procedimiento para el abono de precios públicos por la prestación de servicios mediante tarjeta financiera en las administraciones de edificios (Continuación Mg2004)	2	Grado de ejecución	Diseño y desarrollo	AE (Empresariales)	CONCLUSIÓN PARCIAL
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para el control económico de las concesiones administrativas (Continuación Mg2004)	2	Grado de ejecución	Análisis	SEF	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Implantación del módulo o aplicación informática para la tramitación de subvenciones	1	Grado de ejecución	Total	SEF	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la elaboración y seguimiento del presupuesto de tesorería	1	Grado de ejecución	Análisis	SEF	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: Resto de fases
Definición del procedimiento para la obtención de la información necesaria en la elaboración de las cuentas anuales	1	Grado de definición	Total	SEF	SIN CONCLUIR
Definición e implantación del procedimiento para la obtención automatizada de los estados de las cuentas anuales desde la aplicación de gestión económica	2	Grado de ejecución	Total	SEF	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de los procesos de seguimiento y de justificación de las subvenciones de las infraestructuras científicas FEDER	1	Grado de ejecución	Total	SEF	ACCIÓN TERMINADA
Implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de proyectos de investigación (Continuación Mg2004)	1	Grado de implantación	Total	SITC	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de las becas y ayudas a la investigación	3	Grado de ejecución	Análisis y diseño	SITC	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un protocolo para la designación de las acciones a incluir en el proyecto ULPnet de la convocatoria de infraestructura FEDER	3	Grado de ejecución	Total	SIC	ACCIÓN TERMINADA

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar		
Elaboración de la normativa de uso de las salas informáticas y salas de estudio	2	Grado de elaboración	Total	AE (Ciencias de la Salud)	ACCIÓN TERMINADA PENDIENTE: implantación
Elaboración e implantación de un protocolo para la recepción de todas las peticiones de servicios de obras e instalaciones a través de las administraciones de edificios	1	Grado de ejecución	Elaboración	AE (Electrónica y Telecomunicación)	SIN CONCLUIR
Perfeccionamiento del sistema de control del servicio de limpieza	2	Mejoras a efectuar	- Hoja de ruta -Informe evaluación	AE (Parque Científico tecnológico)	ACCIÓN TERMINADA
Definición e implantación de un sistema de control del servicio prestado por las cafeterías (Continuación Mg2004)	1	Grado de ejecución	Total	AE (Arquitectura)	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema de control del servicio de mantenimiento específico de edificios	2	Grado de ejecución	Total	AE (Informática)	SIN CONCLUIR
Definición e implantación de un sistema control de las redes de agua y de las depuradoras de la Universidad e instalación de los dispositivos reductores de consumo de agua	1	Grado de ejecución	Total	SOI	ACCIÓN TERMINADA
Definición de las funciones de la figura de coordinador de obra	2	Grado de definición	Total	SOI	ACCIÓN TERMINADA
Elaboración e implantación del protocolo para la aplicación de los criterios de ambientalización de los edificios universitarios existentes y de los que están en proceso de ejecución o se proyecten construir en el futuro	3	Grado de ejecución	Total	SOI	SIN CONCLUIR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de una base de datos para el control de las fianzas y garantías de contratos	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño	SPC	ACCIÓN TERMINADA
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de la contratación administrativa de bienes y servicios	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño	SPC	SIN CONCLUIR
Elaboración del inventario de los bienes inmuebles y propuesta de mejora para su adecuada contabilización patrimonial	1	Grado de elaboración	Total	SPC	SIN CONCLUIR
Elaboración e implantación de un protocolo para la inscripción en el Registro de la Propiedad de los bienes inmuebles en el momento de su adquisición o aceptación, y regularización de la inscripción de los existentes	2	Grado de ejecución	Total	SPC	ACCIÓN TERMINADA

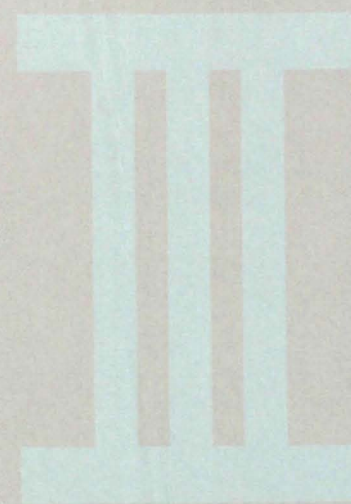


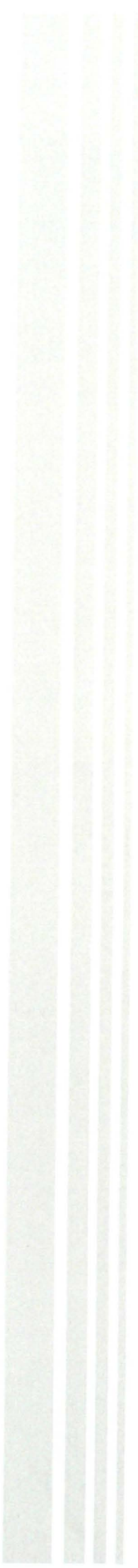
ACCIÓN		INDICADOR			COORDINADOR	CUMPLIMIENTO
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración de la regularización de la inscripción en el Registro de la Propiedad de los bienes inmuebles	2	% de edificios registrados	50%	SPC	SIN CONCLUIR	
Elaboración de un diagnóstico de situación con formulación de propuesta de mejora para la gestión del inventario general de bienes	1	Grado de elaboración	Total	SPC	SIN CONCLUIR	
Elaboración de un estudio sobre los contratos de bienes y servicios del SIC con formulación de propuestas de mejora de sus pliegos de condiciones técnicas	1	Grado de ejecución	Total	SIC	SIN CONCLUIR	
Elaboración de un estudio para la contratación de desarrollos de aplicaciones informáticas	1	Grado de elaboración	Total	SIC	SIN CONCLUIR	

LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006

---

## Programación 2006. Planificación de las acciones de mejora para 2006







### 3. INTRODUCCIÓN

**E**n este apartado se contemplan las acciones programadas para el año 2006, cuya tabulación responde a los mismos criterios descritos en la introducción del apartado segundo sobre memoria 2005. Cabe, si acaso, resaltar que, participando las mismas unidades, se definieron un total de 117 acciones. De estas, el 30% son acciones no concluidas en las ediciones anteriores. Durante el año 2006, con el ánimo de consolidar el modelo para abordar las peticiones de proyectos TIC, se redujeron las acciones donde intervenía el Servicio de Informática y Comunicaciones, pasando a ocupar el 20% del total, sin que estén contados en este porcentaje aquellas que son de responsabilidad específica de este servicio. Por último, resaltamos que el 20% de las acciones ha supuesto la definición de protocolos o procedimientos de actuación que recogen el trabajo de las unidades.



ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración e implantación de un Plan de formación específico para el personal de las conserjerías (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Implantación	AE (Informática y Matemáticas)	STO	- Plan de formación - Informe de implantación
Desarrollo del proceso de evaluación de las administraciones de edificios en el marco del Plan de Calidad Institucional	1	Estado del proceso de evaluación	Elaboración Informe inicial	AAEE	VPC	- Informe inicial
Desarrollo del programa de adaptación de los espacios de la BU a los requerimientos de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Información (CRAI) (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	50%	SB	SOI	- Programa - Informe de implantación
Desarrollo del plan de accesibilidad de las infraestructuras bibliotecarias disponibles (locales, equipos, señalización, web...) para lograr su completa adaptación a las personas con discapacidades	2	Grado de ejecución	25%	SB	SOI SIC	- Informe de implantación
Elaboración del programa de necesidades del proyecto de ampliación del Edificio Central del servicio de biblioteca (SB)	1	Grado de ejecución	Total	SB	SOI	- Programa
Desarrollo del programa de necesidades del Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Información de Humanidades (CRAIH)	1	Grado de ejecución	Total	SB	SOI	- Informe de implantación
Desarrollo del proceso de evaluación del servicio de gestión académica y extensión universitaria (SGAEU) en el marco del Plan de calidad institucional (continuación MG 2005)	1	Estado del proceso de evaluación	Autoevaluación	SGAEU	VPC	- Informe de autoevaluación
Elaboración y desarrollo de los Planes operativos de cada área del servicio de informática y comunicaciones (SIC) correspondientes al año 2006	1	Grado de implantación	Total	SIC	-	- Planes operativos - Informe de implantación
Elaboración y desarrollo del Plan de Seguridad Informático del servicio de informática y comunicaciones (SIC) correspondiente al año 2006	1	Grado de implantación	Total	SIC	-	- Plan - Informe implantación
Elaboración y desarrollo del Plan de formación para el personal del servicio de informática y comunicaciones (SIC) de acuerdo a las necesidades del servicio	2	Grado de ejecución	Total	SIC	STO	- Plan - Informe implantación
Elaboración y desarrollo de un plan de prestación en línea de servicios incluidos en el catálogo de servicios del servicio de informática y comunicaciones (SIC)	2	Grado ejecución	Elaboración	SIC	-	- Plan - Informe implantación

**3.4.a. Objetivo 1**

Evaluar las unidades y diseñar y ejecutar planes de actuación (2)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Desarrollo del proceso de evaluación del servicio jurídico (SJ) en el marco del plan de calidad institucional	1	Estado del proceso de evaluación	Autoevaluación	SJ	VPC	- Informe de autoevaluación
Elaboración y desarrollo de un plan de formación específico en materia de procedimiento contencioso administrativo y laboral	1	Grado de ejecución	Total	SJ	SJ	- Plan - Informe implantación
Desarrollo del proceso de evaluación del servicio de obras e instalaciones (SOI) en el marco del plan de calidad institucional	1	Estado del proceso de evaluación	Autoevaluación	SOI	VPC	- Informe de autoevaluación
Desarrollo del proceso de evaluación del servicio de personal (SP) en el marco del plan de calidad institucional (Continuación MG 2004)	1	Estado del proceso de evaluación	Autoevaluación	SP	VPC	- Informe de autoevaluación
Desarrollo del proceso de evaluación de la secretaría técnica de organización (STO) en el marco del Plan de calidad institucional (Continuación MG 2004)	1	Estado del proceso de evaluación	Autoevaluación	STO	VPC	- Informe de autoevaluación



ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración del proyecto de creación del Servicio Editorial ULPGC	1	Grado de ejecución	Total	GERENCIA	ServR ServP	- Proyecto
Elaboración e implantación de un protocolo para la normalización de la producción documental como medio de difusión de los procesos de gestión y del conocimiento de la ULPGC	2	Grado de implantación	Total	SB	SJ	- Protocolo - Propuesta de Resolución
Elaboración e implantación del manual de gestión de la colección del servicio de biblioteca (SB) que incluya los procedimientos de evaluación periódica	1	Grado de elaboración	Total	SB	-	- Manual
Diseño y desarrollo de un circuito permanente y natural de campo a través en el entorno del Campus de Tafira que incluya equipamiento con estaciones	3	Grado de ejecución	Análisis	SD	DPA EIGA	- Informe de desarrollo
Elaboración y desarrollo de un programa de actividades deportivas para el Campus de Lanzarote	3	Grado de elaboración	Análisis	SD	VCD	- Programa
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de las convalidaciones y las adaptaciones basadas en la aplicación automatizada de tablas de equivalencias (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Elaboración de un plan para la implantación del Suplemento Europeo al Título (SET) (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Plan
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de un módulo o aplicación informática para la gestión de becas de colaboración de becas del Ministerio de educación y ciencia (MEC)	1	Grado de ejecución	Análisis, diseño	SGAEU	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER
Definición e implantación de un sistema de atención personalizada a estudiantes que presentan reclamación de becas	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- informe descriptivo del sistema - Informe de satisfacción de usuarios
Definición e implantación de un procedimiento para la devolución voluntaria, revocaciones y reintegro de becas del Ministerio de educación y ciencia (MEC)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Propuesta de instrucción reguladora

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Definición e implantación de la estructura de trabajo del servicio de informática y comunicaciones (SIC) para 2006	1	Grado de ejecución	Total	SIC	-	- Estructura - Informe de implantación
Definición e implantación de la nueva estructura organizativa del servicio de informática y comunicaciones (SIC) para 2006	1	Grado de ejecución	Total	SIC	-	- Estructura - Informe de implantación
Reelaboración del protocolo para la solicitud de instalación de software en las Salas de Informática	1	Grado de ejecución	Total	SIC	VOAP	- Protocolo
Elaboración e implantación de un protocolo para la cesión y distribución de la gestión de usuarios y contraseñas y los permisos de acceso a las aplicaciones y servicios informáticos a sus responsables legales	1	Grado de ejecución	Total	SIC	STO, todas las unidades	- Protocolo
Definición e implantación de un protocolo para el pase a producción de nuevos servicios y aplicaciones	1	Grado de ejecución	Total	SIC	-	- Protocolo
Reelaboración de los manuales de procedimientos de los procesos internos del servicio de informática y comunicaciones (SIC) del 2006	3	Grado de ejecución	Total	SIC	-	- Manuales de procedimientos
Elaboración e implantación de un protocolo de normalización de la producción de Tesis Doctorales	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SIC	- Protocolo
Elaboración e implantación del Reglamento para la Homologación del título extranjero de doctor	1	Grado de ejecución	Elaboración	SITC	SGAEU	- Propuesta de reglamento
Elaboración e implantación del Reglamento del Régimen de cotutela de tesis doctorales	1	Grado de ejecución	Elaboración	SITC	SGAEU	- Propuesta de reglamento
Definición e implantación de un procedimiento para la tramitación de los pagos mensuales del PIF(BECAS) de la ULPGC, con inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SP SIC	- Propuesta de instrucción reguladora
Definición e implantación de un procedimiento para la tramitación de los pagos mensuales del PIF(CONTRATOS) de la ULPGC, con inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SP SIC	- Propuesta de instrucción reguladora
Definición e implantación de un procedimiento para la tramitación de los pagos mensuales de las becas de formación profesional de la ULPGC, con inclusión en el Régimen general de la seguridad social	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SP SIC	- Propuesta de instrucción reguladora







ACCIÓN	INDICADOR			COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
	Descripción	Prioridad	Magnitud			
Elaboración e implantación de un protocolo para la justificación de los proyectos de investigación del Ministerio de educación y ciencia (MEC) según el nuevo modelo de carga masiva de facturas	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SEF	- Protocolo - Propuesta de resolución
Elaboración e implantación de un protocolo para la recopilación de los efectos del silencio administrativo con respecto a los procedimientos administrativos propios de la ULPGC (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SJ	SPC, SD, AAEE, SP, STO, SITC, SEAEU	- Protocolo - Propuesta de resolución
Definición e implantación de un procedimiento para el seguimiento de la ejecución de las sentencias (continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SJ	-	- Protocolo
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de un módulo o aplicación informática para la recepción de las peticiones de obras o instalaciones (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SOI	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Definición e implantación de la figura del Coordinador de Obra	1	Contratación del Coordinador	Total	SOI	SPC	- Pliego y contrato
Elaboración e implantación del Manual General de mantenimiento	3	Grado de ejecución	Elaboración (30%)	SOI		Manual general mantenimiento
Elaboración e implantación de un protocolo para el reintegro de haberes percibidos indebidamente (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	SP	SEF, SGAEU, SITC, SJ	- Convenio con la CCAA e informe de seguimiento
Reelaboración de los documentos que recogen las resoluciones tipo de los hechos administrativos en materia de personal (Continuación MG 2004)	2	% de resoluciones tipo revisadas	50% restantes	SP	SJ	- Modelos de resoluciones
Definición e implantación de un procedimiento para la gestión de la compatibilidad del personal de la ULPGC (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SP	-	- Instrucción reguladora - Informe de implantación
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de la formación del PAS (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	STO	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Implantación del módulo o aplicación informática para la gestión del crédito horario del PAS (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	STO	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Elaboración e implantación de un protocolo para la detección de las necesidades formativas del PAS	1	Grado de ejecución	Elaboración	STO	Todas las unidades	- Protocolo
Elaboración e implantación de un protocolo para la mejora del servicio de revisiones médicas	2	Grado de ejecución	Total	STO	SP AAEE	- Protocolo



ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración de un Manual de funciones para los servicios de conserjerías (Continuación MG 2005)	2	Grado de elaboración	Total	AE (Ingenierías)	AE (Humanidades) AE (CC Básicas)	- Manual de funciones
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del portal MetaLib-SFX para el acceso a los recursos electrónicos externos y del servicio de biblioteca	1	Grado de ejecución	Total	SB	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de los servicios web del servicio de biblioteca (SB) adaptándolos al portal corporativo (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SB	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Definición e implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios del servicio de biblioteca (SB) (Continuación MG 2005)	3	Grado de ejecución	Definición	SB	VPC	- Informe de satisfacción
Definición e implantación de un sistema de soportes informativos sobre los servicios deportivos en los edificios universitarios (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SD	AAEE	- Informe descriptivo del sistema
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de una base de datos sobre estados de la gestión de títulos para su consulta por las unidades afectadas (Continuación MG 2005)	2	Grado de ejecución	Análisis	SGAEU	-	- DER
Definición e implantación de un sistema de comunicación electrónica único sobre los estados de los procesos de gestión académica (Continuación MG 2005)	3	Grado de ejecución	Análisis del 50% procesos	SGAEU	-	- Informe descriptivo del sistema
Definición e implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios del servicio de gestión académica y extensión universitaria (SGAEU) (Continuación MG 2005)	1	Grado de Ejecución	Total	SGAEU	-	- Informe descriptivo del sistema - Informe de satisfacción de usuarios
Elaboración e implantación de la Guía de usuarios (estudiantes) de los cursos de extensión universitaria y de sus correspondientes guías prácticas (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	-Guía de usuarios

3.4.c. Objetivo 3

Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativas (2)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración e implantación del Guía de cursos de armonización de conocimientos para los responsables	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Guía
Elaboración de un catálogo de servicios del servicio de informática y comunicaciones (SIC) para el año 2006	1	Grado de elaboración	Total	SIC	-	- Catálogo de servicios
Elaboración de un manual de procedimientos para la gestión de los proyectos de investigación (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SITC	-	- Manual
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de la pagina web del servicio de obras e instalaciones (SOI)	2	Grado de ejecución	Total	SOI	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Elaboración de los proyectos de mejora de la accesibilidad y transporte y de la señalética de los espacios interiores y exteriores de los Campus (Continuación MG 2005)	2	Grado de elaboración	Total	SOI	DPA	Proyecto de accesibilidad de veterinaria , red viaria campus y señalética
Elaboración del libro blanco para el acceso y la promoción al empleo público en la ULPGC (Continuación MG 2004)	1	Grado de elaboración	Total	SP	-	- Libro Blanco
Definición e implantación de un sistema de la comunicación electrónico de las bajas médicas del PDI y PAS a los responsables de las unidades (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SP	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Definición e implantación de un sistema de comunicación electrónico de los procesos selectivos del personal (Continuación MG 2005)	2	Grado de ejecución	Definición	SP	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de módulo o aplicación informática para la adaptación garantizada de requerimientos de comunicación del sistema RED	1	Grado de ejecución	Total	SP	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción





ACCIÓN		INDICADOR			COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar				
Elaboración e implantación de un Manual de procedimientos de contratación con arreglo a la nueva Ley	1	Grado de elaboración	Total	SPC		Manual de procedimientos	
Definición e implantación de un sistema de difusión de la información del sistema preventivo de la Universidad (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	ServPR	-	- Informe descriptivo del sistema	

### 3.4.d. Objetivo 4

Ofrecer servicios y procesos de gestión *on line* para avanzar en la implantación de la e-administración universitaria (1)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Análisis, diseño, desarrollo e implantación <i>on line</i> del proceso de tramitación de órdenes de servicio (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SEF	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación <i>on line</i> del proceso de becas de colaboración propias (formulario para responsables) (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación <i>on line</i> del proceso de matrícula de gracia (Continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para los Cursos de armonización de conocimientos	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Perfeccionamiento del sistema de acceso remoto a los servicios de la Universidad	2	Nº adicional de servicios TIC accesibles	2	SIC	SB IUMA	- Documento de recepción
Definición e implantación de un servicio desatendido de distribución de programas con licencia corporativa	2	Grado ejecución	Total	SIC	-	- Documento de recepción
Definición de un sistema para el acceso personalizado a los indicadores estadísticos de la Universidad	2	Grado de definición	Total	SIC	-	- Informe descriptivo del sistema
Análisis, diseño, desarrollo e implantación <i>on line</i> del proceso de preinscripción en los estudios de doctorado	2	Grado de ejecución	Análisis y diseño	SITC	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del servicio web para la obtención de las actas de doctorado	1	Grado de ejecución	Total	SITC	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción



ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Elaboración de las tablas de valoración de los servicios generales de la ULPGC	2	Grado de elaboración	Total	SB	Todas las unidades	- Tablas
Traslado e instalación de los archivos históricos de la Facultad de Formación del Profesorado, Económicas y Empresariales e Ingenierías al Archivo Universitario	2	Grado de ejecución	Total	SB	-	- Informe de ejecución
Elaboración e implantación de los formularios para informes de recursos de reposición del Ministerio de educación y ciencia (MEC)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Formulario
Elaboración e implantación de las instrucciones anuales de desarrollo de los Reglamentos relativos a gestión académica	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Instrucciones
Reelaboración e implantación de los documentos de gestión académica (solicitudes, resoluciones, etc.)	1	Grado de ejecución	Total	SGAEU	-	- Documentos
Elaboración e implantación de un protocolo para la gestión de las contrataciones de la unidad	1	Grado ejecución	Total	SIC	-	- Protocolo
Definición e implantación de un modelo para la gestión documental de servicio de informática y comunicaciones (SIC)	1	Grado ejecución	Definición	SIC	-	- Modelo - Informe de implantación
Ejecución del proceso de transferencias documentales de Tercer Ciclo al Archivo General de la ULPGC	2	%de expedientes transferidos	75%	SITC	SB	- Informe de ejecución
Ejecución del proceso de transferencia documental del servicio jurídico (SJ) al Archivo General de la Universidad (continuación MG 2005)	2	% expedientes transferidos	Total	SJ	SB	- Informe de ejecución
Análisis, diseño, desarrollo o implementación de una base de datos de jurisprudencia en materia universitaria, digitalizando las sentencias desde el año 2000 (Continuación MG 2004)	2	Grado de ejecución	100%	SJ	-	-Informe de implantación
Definición e implantación de criterios de selección para incorporar a la base de datos las sentencias de otras Universidades	3	Grado de ejecución	Total	SJ	-	- Documento de criterios de selección
Definición e implantación del sistema de digitalización de expedientes judiciales e informes emitidos por el Servicio Jurídico (SJ) (Continuación MG 2005)	2	% de expedientes iniciados en los desde el año 2000	25%	SJ	-	- Informe descriptivo del sistema

**3.4.f. Objetivo 6**

Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades (1)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Celebración de unas jornadas anuales de administraciones de edificios	2	Número de jornadas celebradas	Primeras jornadas, en 2007	AAEE (Informática y Matemáticas)	STO	- Informe de ejecución
Celebración de reuniones del equipo directivo del Servicio de informática y comunicaciones (SIC) para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos	1	Nº de reuniones celebradas	Diez al año	SIC	-	- Informe sobre reuniones
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de cargos académicos con el fin de propiciar la transversalidad con otras unidades (Continuación MG 2005)	2	Grado de ejecución	Análisis	SP	SIC SITC STO	- Informe descriptivo del sistema
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de los procesos transversales entre el servicio de personal (SP) y la secretaría técnica de organización (STO) (Continuación MG 2004)	2	Grado de ejecución	Total	SP	SIC STO	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Celebración de reuniones periódicas con los miembros de la unidad	1	Nº de reuniones celebradas	3	CADA UNIDAD	-	- Informe de reuniones





ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de un módulo o aplicación informática para el abono de precios públicos por la prestación de servicios mediante tarjeta financiera en las administraciones de edificios (AAEE) (continuación MG 2004)	2	Grado de ejecución	Implantación	AAEE (Empresariales)	SEF SIC Gerencia AAEE	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para el control económico de las concesiones administrativas (Continuación MG 2005)	1	Grado de ejecución	Implantación	SEF	SEF, SIC, SPC, AAEE	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Rediseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para la tramitación de subvenciones	1	Grado de ejecución	Total	SEF	SEF SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Elaboración e implantación de un protocolo para la aportación de información de las diferentes unidades para la elaboración de las cuentas anuales	2	Grado de ejecución	Total	SEF	-	- Protocolo
Elaboración de un diagnóstico sobre la información necesaria que, no estando contenida en ULPGes, se requiere para la elaboración de estados informativos que acompañan a las cuentas anuales	2	Grado de ejecución	Total	SEF	-	- Diagnóstico
Definición e implantación de un procedimiento para la gestión de los abonares ingresados y no conciliados automáticamente	1	Grado de ejecución	Total	SEF	SGAEU AAEE	- Instrucción reguladora
Implantación del módulo o aplicación informática para la gestión de proyectos de investigación (continuación MG 2004)	1	Grado de implantación	Total	SITC	SIC	- Documento de recepción

3.4.h. Objetivo 8

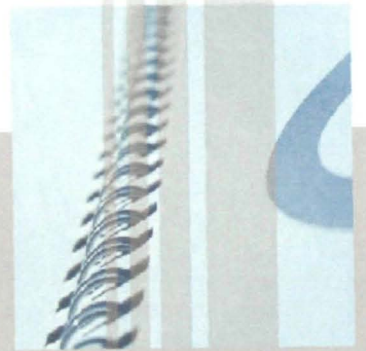
Mejorar los sistemas de contratación, gestión y control de los bienes y servicios y de los proyectos de obras e instalaciones (1)

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE PARTICIPAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			
Definición e implantación de un sistema de control del servicio prestado por las cafeterías (continuación MG 2004)	1	Grado de ejecución	Total	AAEE (Arquitectura)	SPC	- Informe descriptivo del sistema
Ejecución de una auditoria energética de todos los edificios de la universidad y programación de huertos solares	3	Grado de realización	30%	DPA	SOI AAEE	- Informe final
Definición e implantación de un sistema control de las redes de agua y de las depuradoras de la Universidad e instalación de los dispositivos reductores de consumo de agua (continuación MG 2005)	2	Grado de ejecución	100%	GERENCIA	SOI	- Informe descriptivo del sistema
Elaboración y desarrollo de un diagnóstico y propuesta de mejora sobre los tipos de contrato de bienes tecnológicos y servicios TIC	1	Grado de ejecución	Diagnóstico	SIC	SPC	- Diagnóstico
Redefinición de la metodología de desarrollo de las aplicaciones	1	Grado de ejecución	Total	SIC	-	- Informe descriptivo del modelo
Definición e implantación de un procedimiento para el inventario de los bienes inmuebles y su contabilización patrimonial (Continuación MG 2005)	1	Grado de elaboración	Total	SPC	SEF SOI	- Instrucción reguladora
Elaboración de la regularización de la inscripción el Registro de la propiedad de bienes inmuebles (Continuación MG 2004)	1	% de edificios registrados.	50%	SPC	Gerencia	- Escrituras registradas
Elaboración de un diagnóstico y propuesta de mejora sobre la gestión del inventario general de bienes muebles e inmuebles	1	Grado de implantación	Total	SPC	AE (Electrónica y Comunicación)	- diagnóstico
Análisis, diseño, desarrollo e implantación de una base de datos para el control de las fianzas y garantías de contratos	1	Grado de implantación	Total	SPC	SIC	- Solicitud de proyecto TIC - DER - Documento de recepción
Elaboración e implantación de un libro de registro de contratos	1	Grado de elaboración.	Análisis y diseño	SPC	-	- Libro de Registro



LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA ULPGC:  
MEMORIA 2005 Y PROGRAMACIÓN 2006

Anexos



IV



## Anexo 1. TERCER ENCUENTRO DE AGAETE (2006)

### 4.1.1. Relación de documentos de Agaete 2006

1. Programa de trabajo III ENCUENTRO AGAETE 2006.
2. Logística informática en el hotel.
3. Libro Memoria de Gestión 2004 (*Es una publicación que no se ha incluido en este anexo*).
4. Informe de evaluación de satisfacción de usuarios (*Es una publicación que no se ha incluido en este anexo*).
5. Memoria 2005 y continuidad de acciones de 2005 en la programación 2006 (*Son las tablas incluidas en el apartado MEMORIA 2005 de este documento*).
6. Misión y visión del PEI 2002-2006 (*Es una publicación que no se ha incluido en este anexo*).
7. Ficha de diagnóstico general de servicios de gestión.
8. Ficha de diagnóstico de la unidad.
9. Instrucciones para cumplimentar el diagnóstico de la unidad (I).
10. Instrucciones para cumplimentar el diagnóstico de la unidad (II).
11. Relación de grupos de trabajo transversal.
12. Relación de procesos y servicios.
13. Prioridades de la Gerencia para 2006.
14. Pautas para formular acciones 2006.
15. Ficha de formulación de acciones 2006 (*formato igual que la tabla que aparece en el apartado 3 de PROGRAMACIÓN 2006 pero sin contenido*).

### 4.1.2. Programa de trabajo

#### III Encuentro de Agaete, 23 y 24 de marzo de 2006

Jueves 3

- 8,45: Entrega de la documentación
- 9,00: Presentación del Encuentro  
Gerencia
- 9,10: La consolidación de un modelo de programación operativa en los servicios de gestión de la ULPGC
- Las acciones de mejora de 2005: evaluación del grado de cumplimiento de la programación
  - La encuesta de satisfacción de los usuarios de 2006: presentación de los resultados alcanzados
  - Las prioridades de la Gerencia para 2006
- Gerencia
- El modelo ULPGC para abordar los proyectos TIC
- Servicio de Informática y Comunicaciones

- 11,00: Descanso para café
- 1,30: de situación (I): identificación de los grandes problemas o retos a los que se enfrentan los servicios de gestión de la ULPGC  
- Avances realizados y obstáculos encontrados  
- Retos de futuro: servicios, recursos y capacidades organizativas  
Grupos de trabajo transversales
- 14,00: Almuerzo
- 16,30: Diagnóstico de situación (II): estado de situación de las diferentes unidades  
- Servicios que se prestan y atributos ideales que deberían tener  
- Procesos internos críticos y capacidades y conocimientos para desarrollarlos  
Grupos de trabajo por unidades
- (Durante la sesión: Café, sin interrupciones)
- 19,00: Tiempo de relax
- 20,30: Cena
- Viernes, 5
- 8,00: Desayuno
- 8,45: Pautas para la formulación de las acciones de mejora de las unidades  
Gerencia
- 9,00: Elaboración de la programación de acciones de mejora para 2006  
Grupos de trabajo por unidades
- (Durante la sesión: Café, sin interrupciones)
- 12,00: Presentación de las propuestas realizadas  
Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria  
Servicio de Deportes  
Servicio de Biblioteca  
Servicio de Investigación y Tercer Ciclo  
Administraciones de Edificios  
Servicio de Patrimonio y Contratación  
Servicio Económico y Financiero  
Servicio de Obras e Instalaciones  
Servicio de Informática y Comunicaciones  
Secretaría Técnica de Organización  
Servicio de Personal  
Servicio Jurídico
- 14,00: Conclusiones del encuentro  
Gerencia
- 14,15: Clausura  
Rector
- 14,45: Almuerzo

#### 4.1.3. Logística en materia informática

- Se ha instalado un punto de acceso en la Sala en la que se van a realizar las jornadas, conectándolo a la ADSL del Hotel.
- Se ha instalado una impresora a la red inalámbrica de tal modo que se pueda imprimir desde cualquiera de los portátiles. Se ha establecido la impresora como predefinida en los portátiles para facilitar su uso.
- Se ha instalado un ordenador portátil que realizará una doble función: Estando conectado al proyector, actuará como equipo desde el que se realizarán las presentaciones. En él se ha habilitado un directorio compartido con el nombre MG2006 al que se podrá acceder desde cualquier portátil para depositar aquellos documentos que se estime oportuno.
- En cada uno de los equipos portátiles se ha creado un acceso directo con el nombre MG2006 que apunta directamente al directorio compartido existente en el portátil mencionado anteriormente. Esto debería facilitar su uso a los asistentes a las Jornadas.
- Los 15 portátiles restantes están "congelados". Esto quiere decir que cualquier documento que se quiera almacenar en ellos debe de hacerse en la unidad D: o en la carpeta Mis Documentos ya que, de otro modo, desaparecerán al reiniciar los equipos.
- Estos 15 portátiles no disponen de batería por lo que deberán permanecer conectados a un enchufe.
- Durante la celebración de los dos días que duren las Jornadas, un técnico del SIC permanecerá en el lugar de celebración con la intención de resolver cualquier incidencia de carácter informático que pudiera producirse.

Agaete, 23 de marzo de 2006.

Gerencia de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria



## 4.1.4. Diagnóstico general de servicios de gestión



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**MEMORIA DE GESTIÓN 2006****DIAGNÓSTICO GENERAL**GRUPO DE DISCUSIÓN Nº: 

1. Identificar los **GRANDES AVANCES** que se hayan producido en los servicios de gestión de la ULPGC, globalmente considerados, durante los últimos años. Indicar también cuáles han sido los **OBSTÁCULOS** más importantes con que han tropezado tales avances.

AVANCES	OBSTÁCULOS
1:	
2:	
3:	
4:	
5:	
6:	
7:	



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**MEMORIA DE GESTIÓN 2006**GRUPO DE DISCUSIÓN N°: 

2. Señalar cuáles son los **GRANDES RETOS** a los que se enfrenta la ULPGC en los próximos años en el ámbito de los servicios de gestión.

RETOS
1:
2:
3:
4:
5:
6:
7:

**4.1.5. Diagnóstico de la unidad**

**DIAGNÓSTICO INTERNO**

**UNIDAD:**

**1. Identificar los distintos SERVICIOS que presta su unidad, agrupándolos en conjuntos más o menos homogéneos en cuanto a su naturaleza. Para ello puede utilizarse la propuesta de servicios que se facilita, pudiendo introducirse las modificaciones que se estimen oportunas.**

<b>1:</b>	
<b>2:</b>	
<b>3:</b>	
<b>4:</b>	
<b>5:</b>	
<b>6:</b>	

2. Describa cada uno de esos servicios, destacando las **CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS IDEALES** que deberían tener aquellos que presta su unidad. Señale estas características independientemente de que los servicios prestados actualmente las cumplan en mayor o menor medida.

CARACTERÍSTICAS IDEALES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	Situación actual					Urgencia de mejorar				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Nada urgente	Poco urgente	Median. Urgente	Urgente	Muy urgente
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1:										
2:										
3:										

CARACTERÍSTICAS IDEALES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	Situación actual					Urgencia de mejorar				
	Muy malo	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	Nada urgente	Poco urgente	Median. Urgente	Urgente	Muy urgente
4:										
5:										
6:										

3. Una vez definidas las características ideales de los servicios que presta su unidad, identificar los **PROCESOS INTERNOS CRÍTICOS**, los más relevantes, para que sea posible la prestación del servicio como lo ha definido anteriormente. Y, si fuera necesario, también los recursos materiales que necesitaría para prestar esos servicios.

PROCESOS INTERNOS CRÍTICOS	Situación actual					Urgencia de mejorar				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Nada urgente	Poco urgente	Median. Urgente	Urgente	Muy urgente
<b>SERVICIO 1</b>										
1.1:										
1.2:										
1.3:										
1.4:										
<b>SERVICIO 2</b>										
2.1:										
2.2.:										
2.3.:										
2.4:										

4. Finalmente, debe tratar ahora de determinar cuáles son las **CAPACIDADES** (entendiendo por éstas habilidades, formas de hacer las cosas, rutinas organizativas) Y/O **CONOCIMIENTOS QUE DEBE POSEER EL PERSONAL** de su unidad para poder prestar los servicios y desarrollar los procesos antes identificados.

CAPACIDADES	Situación actual					Urgencia de mejorar				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Nada urgente	Poco urgente	Median. Urgente	Urgente	Muy urgente
1:										
2:										
3:										
4:										
5:										
6:										

#### 4. 1.6. Instrucciones para la cumplimentación de la ficha para el diagnóstico interno (I)

##### Cuestión 1

La unidad de análisis o de trabajo en este cuestionario consiste en los SERVICIOS PRESTADOS por su unidad y para los que los destinatarios pueden ser los estudiantes, los trabajadores de la Universidad a título individual, otras unidades de la Universidad, la institución en su conjunto u otras organizaciones y particulares ajenos a la misma. Cada uno de los servicios que se analicen en este documento debe resultar de agrupar aquellos procesos que sean más o menos homogéneos en cuanto a su naturaleza y que requieran, en términos generales, que se lleven a cabo las mismas actividades o tareas para su prestación.

Para ello pueden apoyarse en la relación de servicios que presta su unidad y que le ha sido facilitada, pudiendo introducir las modificaciones que estime oportunas de cara al análisis que se plantea en este cuestionario.

##### Cuestión 2

Una vez delimitados los servicios que presta su unidad, debe intentar concebir CÓMO DEBERÍA SER IDEALMENTE LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO. Para ello ha de adoptar tanto el punto de vista del usuario o destinatario del servicio, identificando cuáles son los aspectos que incrementan su satisfacción, como el de su unidad como prestataria del mismo. Así mismo, debe ser considerada en esta concepción del servicio dimensiones como la importancia del cumplimiento de la legalidad y otras que han quedado reflejadas en los valores recogidos en el PEI.

##### Cuestión 3

Tras proceder a la identificación de los servicios que presta la unidad, se trata ahora de que reflejen cuáles son las ACTIVIDADES O TAREAS MÁS RELEVANTES para que el servicio sea prestado en las condiciones que indicó en la cuestión anterior. No es preciso que se describan pormenorizadamente las tareas que han de efectuarse, sino que se indiquen aquellas actividades que son críticas para una buena prestación del servicio. Así mismo, estas actividades no tienen porque estarse realizando en la actualidad.

##### Cuestión 4

Probablemente, la prestación del servicio con las características que han indicado o la realización correcta de las actividades que han sido halladas como críticas requiere el desarrollo de HABILIDADES Y/O ADQUISICIÓN O MEJORA DE CONOCIMIENTOS por parte de aquellos que están implicados en la prestación del servicio. Es en esta cuestión donde debe hacerlo constar.



**4.1.7. Instrucciones para la cumplimentación de la ficha para el diagnóstico interno (II)**

SERVICIO	Elaboración del presupuesto de la Universidad.	Cobertura temporal de puestos de trabajo.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Confección del presupuesto en plazo y de acuerdo con la normativa presupuestaria aplicable a la Universidad, empleando las tres clasificaciones en el caso del presupuesto de gastos y apoyando de forma ágil a las distintas unidades con presupuesto en la elaboración del suyo. El presupuesto debe ser equilibrado y el documento final debe ser claro y comprensible, recogiendo de forma expresa los principales hechos que han determinado el presupuesto de gastos y de ingresos.	La contratación de las personas debe hacerse con la máxima agilidad temporal, procurando minimizar el número de gestiones que el trabajador deba realizar para la formalización de su contrato. Además, la gestión de las listas de provisión debe ser transparente ante todos los interesados. Las capacidades de las personas contratadas deben ajustarse a los perfiles requeridos. Las unidades peticionarias deben conocer el estado de su solicitud hasta que se produzca la contratación.
PROCESOS INTERNOS CRÍTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recogida de la información necesaria para el cálculo de las dotaciones de centros, departamentos e institutos universitarios y contestación de alegaciones a la información inicialmente remitida.</li> <li>- Realización del presupuesto de ingresos.</li> <li>- Solicitud, recepción, revisión e integración en el documento del presupuesto de los estados de los servicios de gestión mixta y de las empresas públicas de la Universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación del estado del proceso de sustitución.</li> <li>- La gestión de las listas de sustituciones.</li> </ul>
CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los baremos y bases de ejecución presupuestaria por parte de los distintos miembros del servicio implicados en la elaboración del presupuesto.</li> <li>- Manejo del Excel y correo electrónico.</li> <li>- Habilidades de comunicación para atender de forma óptima las alegaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de las herramientas de comunicación corporativas.</li> <li>- Habilidades para la atención de usuarios.</li> </ul>

## 4.1.8. Relación de grupos de trabajo transversal

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	GRUPO 5
Juan Jesús Saavedra	Sara Freyer	Carmen Morales	Antonio Vieira	Lidia Monzón
Esther Rodríguez (coordinadora)	Carlos Mena	Lucas Ruano	José Miguel Ramírez	Ángel Sánchez (coordinador)
Carlos Alemán	Marcos Pérez	Juan Carlos Santana (coordinador)	Antonio Babío	Yolanda Salguero
José Luis Sánchez	Elena Domínguez	Sergio Afonso	José Manuel Hernández (coordinador)	Pepe Hernández
Claudia Galván	Antonio Morales	Orlando Socorro	Sergio Hernández	Olga Alonso
Pilar Galán	José Luis Muñoz (coordinador)	Ignacio Funes	Asunción Morales	Maria del Mar Monzón
Victoria Bueno	Dulce Santana	Francisco Navarro	Pilar Galera	Maria Carmen Pérez
Lidia Sánchez		Carmen González		José Luis Jiménez

**4.1.9. Relación de procesos y servicios**

<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>SERVICIO</b>
STO-001	Carné inteligente nuevo	Carné inteligente
STO-002	Concesión de otros horarios	Jornadas y permisos
STO-003	Jornada especial del PAS funcionario	Jornadas y permisos
STO-004	Renuncia a la jornada especial del PAS funcionario	Jornadas y permisos
STO-005	Solicitud de jornada especial del PAS funcionario	Jornadas y permisos
STO-006	Solicitud de jornada especial antes del comienzo de la jornada normal de trabajo	Jornadas y permisos
STO-007	Horas extraordinarias del personal laboral con autorización previa	Jornadas y permisos
STO-008	Horas extraordinarias del personal laboral sin autorización previa	Jornadas y permisos
STO-009	Complemento de sábado o festivo trabajado	Jornadas y permisos
STO-010	Ayuda social del PAS	Prestaciones y ayudas a trabajadores
STO-011	Permiso o licencia del PAS	Jornadas y permisos
STO-012	Incidencia en la asistencia laboral del PAS	Jornadas y permisos
STO-013	Sugerencia, queja o reclamación	Sugerencia, queja o reclamaciones
STO-014	Control de consumo telefónico de la ULPGC	Líneas telefónicas
STO-015	Elaboración de la convocatoria de ayudas sociales para el PAS	Prestaciones y ayudas a trabajadores
STO-016	Gestión de una actividad formativa	Formación del PAS
STO-017	Control del complemento de mañana y tarde	Jornadas y permisos
STO-018	Permiso por sábado trabajado por el personal de conserjería	Jornadas y permisos
STO-019	Control horario del PAS	Jornadas y permisos
STO-020	Compensación de excesos de horas de jornada especial	Jornadas y permisos

<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>SERVICIO</b>
STO-021	Control de consumo telefónico de empresas externas	Líneas telefónicas
STO-022	Activación del complemento de mañana y tarde	Jornadas y permisos
SD-001	Selección para los campeonatos de España de deportes individuales	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-002	Programación de una escuela deportiva	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-003	Matrícula en una escuela deportiva	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-004	Programación de un curso deportivo	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-005	Matrícula en un curso deportivo	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-006	Programación de una actividad continua	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-007	Matrícula en una actividad continua	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-008	Programación de una actividad concertada	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-009	Matrícula en una actividad concertada	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-010	Trofeo Rector	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-011	Programación de una actividad de la naturaleza	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-012	Inscripción en una actividad de la naturaleza	Actividades deportivas y de la naturaleza
SD-013	Reserva de una instalación deportiva (uso no docente)	Actividades deportivas y de la naturaleza
SEF-001	Ejecución de subvenciones	Subvenciones
SEF-002	Pagos indebidos	Tesorería

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SEF-003	Elaboración del Presupuesto de la Universidad	Presupuesto
SEF-004	Modificaciones presupuestarias	Presupuesto
SEF-005	Presupuesto de gastos	Presupuesto
SEF-006	Presupuesto de ingresos	Presupuesto
SEF-007	Tramitación del pago	Tesorería
SEF-008	Pagos con cargo a anticipos de caja fija	Tesorería
SEF-009	Pagos por cajero	Tesorería
SEF-010	Cambio de la titularidad de la UGA	Presupuesto
SEF-011	Liquidación de impuestos	Tesorería
SEF-012	Emisión de facturas	Cobros
SEF-013	Mantenimiento de terceros	Tesorería
SEF-014	Pago a tribunales	Tesorería
SEF-015	Indemnización por razones de servicios (cargo a la UGA)	Tesorería
SEF-016	Justificación de subvenciones	Subvenciones
SEF-017	Pagos a justificar (anticipo por dietas)	Tesorería
SEF-018	Pagos a justificar (adquisición de programas informáticos)	Tesorería
SEF-019	Compras conjuntas entre varias unidades de gasto	Tesorería
SEF-004B	Modificaciones presupuestarias (autorización de Órganos de Gobierno)	Presupuesto
SEF-015b	Indemnización por razones de servicios (cargo a los servicios generales)	Tesorería
SGAEU-001	Programas de acción social	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-002	Simultaneidad de estudios	Tramitación académica
SGAEU-003	Envío de lotes a imprenta	Títulos

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SGAEU-004	Contrato de seguro de estudiantes Cum laude	Tramitación académica
SGAEU-005	Contrato de seguro para estudiantes con prácticas en ambulancia y otros	Tramitación académica
SGAEU-006	Prueba de acceso a la Universidad de estudiantes provenientes de IES	Acceso a la ULPGC
SGAEU-007	Prueba de acceso a la universidad de estudiantes no pertenecientes a IES	Acceso a la ULPGC
SGAEU-008	Preinscripción en el curso para mayores de 25 años que quieran acceder a la universidad	Acceso a la ULPGC
SGAEU-009	Matrícula en el curso para mayores de 25 años que quieran acceder a la universidad	Acceso a la ULPGC
SGAEU-010	Matrícula en la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años	Acceso a la ULPGC
SGAEU-011	Prueba de acceso en la universidad para mayores de 25 años	Acceso a la ULPGC
SGAEU-012	Preinscripción para el acceso al primer curso (estudios presenciales) de estudiantes pertenecientes a IES (PAU junio)	Acceso a la ULPGC
SGAEU-013	Preinscripción para el acceso al primer curso (estudios presenciales) de estudiantes no pertenecientes a IES	Acceso a la ULPGC
SGAEU-014	Preinscripción para el acceso al primer curso (estudios presenciales) de estudiantes pertenecientes a IES (PAU septiembre)	Acceso a la ULPGC
SGAEU-015	Preinscripción para el acceso al primer curso (fuera de plazo)	Acceso a la ULPGC
SGAEU-016	Traslado de expediente de estudiante preuniversitario	Tramitación académica
SGAEU-017	Matrícula en enseñanza presencial	Tramitación académica
SGAEU-018	Matrícula de gracia	Tramitación académica
SGAEU-019	Modificación de calificaciones en actas	Tramitación académica
SGAEU-020	Modificación de convocatorias de exámenes	Tramitación académica
SGAEU-021	Incremento de matrícula	Tramitación académica

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SGAEU-022	Permuta de asignaturas	Tramitación académica
SGAEU-023	Traslado de expediente de estudiantes universitarios	Tramitación académica
SGAEU-024	Matrícula extraordinaria	Tramitación académica
SGAEU-025	Devolución de tasas	Tramitación académica
SGAEU-026	Anulación de matrícula	Tramitación académica
SGAEU-027	Convalidación/ adaptación de asignaturas de primer y segundo ciclo	Tramitación académica
SGAEU-028	Equivalencia de materia de libre configuración de primer y segundo ciclo	Tramitación académica
SGAEU-029	Aprobación de un plan de estudios	Planes de estudio
SGAEU-030	Expedición de un título oficial de primer, segundo y tercer ciclo	Títulos
SGAEU-031	Expedición de un título propio	Títulos
SGAEU-032	Becas MEC: carácter general y movilidad	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-033	Becas MEC: colaboración en departamentos	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-034	Becas del País Vasco: carácter general y departamentos	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-035	Becas de la Comunidad Autónoma de Canarias: becas de exención de matrículas y de transporte y alojamiento.	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-036	Becas y ayudas de la ULPGC	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-037	Difusión informativa por solicitud expresa	Comunicación
SGAEU-038	Difusión informativa por detección	Comunicación
SGAEU-039	Matriculación de programas formativos especiales (Peritia et Doctrina y Diploma de Estudios Canarios)	Programas formativos especiales

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SGAEU-040	Preparación de la programación de un curso de extensión universitaria	Extensión universitaria
SGAEU-041	Procedimiento individualizado y de matriculación en un curso de extensión universitaria	Extensión universitaria
SGAEU-042	Preparación de la programación de un curso de armonización de conocimientos	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-043	Procedimiento individualizado y de matriculación en un curso de armonización de conocimientos	Becas y apoyo a estudiantes
SGAEU-044	Convocatoria de ayudas, premios y certámenes	Actividades culturales
SGAEU-045	Devolución de tasas debido a la no impartición de algún curso de extensión universitaria	Extensión universitaria
SGAEU-046	Devolución de tasas debido a la cancelación de algún curso	Extensión universitaria
SGAEU-047	Devolución de tasas debido a cambios en fechas u horarios de los cursos	Extensión universitaria
SGAEU-048	Devolución de tasas debido a la imposibilidad justificada de asistencia del estudiante al curso	Extensión universitaria
SIC-001	Compras de equipos informáticos	Equipos informáticos
SIC-002	Instalación de un nuevo Red informática con necesidad de instalación alámbrica	Red informática
SIC-003	Instalación de una electrónica de red	Red informática
SIC-004	Apertura de una nueva línea telefónica	Líneas telefónicas
SIC-005	Instalación electrónica en edificio nuevo	Red informática
SIC-006	Incidencia en una línea telefónica	Líneas telefónicas
SIC-007	Acceso a licencia de software corporativo de la ULPGC	Aplicaciones informáticas
SIC-008	Servicios básicos de conectividad	Red informática
SIC-009	Apertura de una cuenta de correo electrónico corporativo	Correo electrónico



<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>SERVICIO</b>
SIC-010	Asistencia técnica en la instalación de nuevas conexiones telefónicas	Líneas telefónicas
SIC-011	Asistencia técnica a ordenadores personales	Equipos informáticos
SIC-012	Mantenimiento del equipamiento de las salas informáticas y de proyecto	Equipos informáticos
SIC-013	Aplicaciones informáticas para uso docente	Aplicaciones informáticas
SIC-014	Tratamiento y entrega de información	Aplicaciones informáticas
SIC-015	Análisis y organización de los datos	Organización de datos
SIC-016	Mejora en la calidad de los datos	Organización de datos
SIC-017	Desarrollo de una nueva aplicación informática	Aplicaciones informáticas
SIC-018	Mantenimiento correctivo de programas	Aplicaciones informáticas
SIC-019	Mantenimiento normativo de programas	Aplicaciones informáticas
SIC-020	Evaluación de una herramienta de desarrollo	Aplicaciones informáticas
SITC-001	Convocatoria externas de subvenciones de investigación e infraestructura científica y técnica	Investigación
SITC-002	Seguimiento de subvenciones externas de investigación e infraestructura científica y técnica	Investigación
SITC-003	Convocatoria interna de proyectos de investigación	Investigación
SITC-004	Seguimiento de proyectos internos de investigación	Investigación
SITC-005	Convocatorias externas de proyectos de investigación	Investigación
SITC-006	Seguimiento de proyectos externos de investigación	Investigación
SITC-007	Aprobación de un programa de doctorado	Doctorado

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SITC-008	Elaboración de la convocatoria de doctorado	Doctorado
SITC-009	Preinscripción en un programa de doctorado	Doctorado
SITC-010	Matriculación en un programa de doctorado	Doctorado
SITC-011	Elaboración de la convocatoria de ayudas a la matrícula de doctorado	Doctorado
SITC-012	Ayuda a la matrícula de doctorado	Doctorado
SITC-013	Convalidación de créditos de doctorado	Doctorado
SITC-014	Lectura de tesis doctoral	Doctorado
SITC-015	Expedición del título de doctor	Doctorado
SITC-016	Elaboración de la convocatoria de premios extraordinarios de tesis doctoral	Doctorado
SITC-017	Premio extraordinario de tesis doctoral	Doctorado
SITC-018	Liquidación de tribunales de tesis doctorales	Doctorado
SITC-019	Viaje de un profesor para impartir cursos de doctorado en otras islas	Doctorado
SITC-020	Ayudas del Plan de Formación del Personal Investigador	Formación del PDI
SITC-021	Convocatoria externa de becas de investigación de organismos públicos (posdoctorales y posgrado)	Investigación
SITC-022	Seguimiento de becas externas de investigación de organismos públicos (posdoctorales y posgrado)	Investigación
SITC-023	Convocatoria interna de becas de investigación (posgrado, posdoctoral y en práctica de formación profesional)	Investigación
SITC-024	Seguimiento de becas internas de investigación (posgrado, posdoctoral y en práctica de formación profesional)	Investigación
SITC-025	Estancias de becarios de organismos públicos	Investigación
SITC-026	Convocatoria interna de subvenciones de investigación e infraestructura científica y técnica	Investigación

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SITC-027	Seguimiento de subvenciones internos de investigación e infraestructura científica y técnica	Investigación
SITC-028	Ayuda de la ULPGC a los grupos de investigación	Investigación
SITC-029	Seguimiento de las ayudas de la ULPGC a los grupos de investigación	Investigación
SITC-030	Seguimiento de los contratos del Programa Ramón y Cajal	Investigación
SITC-031	Certificaciones	
SITC-032	Expedientes de estudiantes de posgrado	Posgrado
SITC-033	Carné inteligente de alumnos de tercer ciclo y postgrado	Carné inteligente
SITC-035	Título propio de posgrado	Títulos
SITC-036	Elaboración de la convocatoria de título propio de posgrado	Posgrado
SITC-037	Aprobación de un programa de título propio de posgrado	Posgrado
SITC-038	Homologación título-doctor pediente de normativa	Doctorado
SJ-001	Bastanteo de poderes, avales, seguros de caución, etc.	Actuación administrativa y judicial
SJ-002	Informes sobre pliegos de cláusulas administrativas en la contratación de la ULPGC	Informes Jurídicos
SJ-003	Informes y consultas de carácter facultativo	Informes Jurídicos
SJ-004	Control de legalidad de actos administrativos de carácter definitivo	Informes Jurídicos
SJ-005	Redacción de propuestas de resolución de recursos administrativos en materias no específicas de otras unidades	Actuación administrativa y judicial
SJ-006	Consignación y depósito judicial en procedimientos que los exijan	Actuación administrativa y judicial
SJ-007	Confección de los expedientes administrativos solicitados por los órganos judiciales	Actuación administrativa y judicial
SOI-001	Elaboración de un proyecto de obra mayor	Obras mayores

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SOI-002	Ejecución de una obra mayor	Obras mayores
SOI-003	Puesta en marcha de una obra mayor	Obras mayores
SOI-004	Estudio previo de una obra de reforma y mejora	Obras de reforma y mejora
SOI-005	Elaboración de un proyecto de una obra de reforma y mejora	Obras de reforma y mejora
SOI-006	Ejecución de una obra de reforma y mejora	Obras de reforma y mejora
SOI-007	Mantenimiento preventivo	Mantenimiento
SOI-008	Mantenimiento correctivo por parte de la universidad	Mantenimiento
SOI-009	Mantenimiento correctivo por parte de un servicio externo a la Universidad	Mantenimiento
SP-001	Selección personal docente funcionario	Cobertura de puestos de trabajo
SP-002	Ingreso personal docente funcionario	Cobertura de puestos de trabajo
SP-003	Cambios de Situación administrativa del personal docente funcionario	Expediente personal
SP-004	Cambios de dedicación personal docente funcionario	Expediente personal
SP-005	Jubilación por edad del personal docente funcionario	Expediente personal
SP-006	Jubilación por invalidez del personal docente funcionario	Expediente personal
SP-007	Trienios del personal docente	Expediente personal
SP-008	Incapacidad transitoria de personal docente funcionario	Expediente personal
SP-009	Evaluación de méritos de investigación	Expediente personal
SP-010	Selección personal docente contratado	Cobertura de puestos de trabajo
SP-011	Contratación personal docente contratado	Cobertura de puestos de trabajo

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SP-012	Nombramiento profesor emérito	Expediente personal
SP-013	Renovación de contrato del personal docente contratado	Expediente personal
SP-014	Cambio de dedicación personal docente contratado	Expediente personal
SP-015	Compatibilidad del personal docente	Expediente personal
SP-016	Nombramiento de cargos directivos-jefe	Cargos directivos
SP-017	Nombramiento de cargos directivos-equipo	Cargos directivos
SP-018	Venia Docendi	Expediente personal
SP-019	Reconocimiento de complementos retributivos docentes	Retribuciones y complementos
SP-020	Comisión de servicio	Expediente personal
SP-021	Licencia o permiso del personal docente	Jornadas y permisos
SP-022	Ayuda del Plan de Formación del Personal Docente	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SP-023	Seguro social del Régimen General de la Seguridad Social	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SP-024	Modificación en el IRPF	Retribuciones y complementos
SP-025	Anticipo reintegrable	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SP-026	Inicio de una incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-027	Confirmación de una incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-028	Alta de una incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SP-029	Inicio de una incapacidad temporal por accidente laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-030	Confirmación de una incapacidad temporal por accidente laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-031	Alta de una incapacidad temporal por accidente laboral del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-032	Accidentes de trabajo sin baja médica del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-033	Licencia por maternidades, adopción o acogimiento del Régimen General	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-034	Disfrute de la licencia de maternidad en el Régimen General por parte del padre	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-035	Licencia de maternidad de MUFACE	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-036	Inicio de la licencia de incapacidad temporal de MUFACE	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-037	Confirmación de la licencia de incapacidad temporal de MUFACE	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-038	Alta de la licencia de incapacidad temporal de MUFACE	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-039	Disfrute de la licencia de maternidad en Muface por parte del padre	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-040	Pluriempleo	Pluriempleo

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SP-041	Modelo 190	Modelo 190
SP-042	Procesos computables de incapacidad temporal	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-043	Agotamiento de la incapacidad temporal	Incapacidad Temporal, Accidente laboral y Maternidad
SP-044	Modificación de la cuenta de cotización	Expediente personal
SP-045	Afiliación al Régimen General de la Seguridad Social	Seguridad Social
SP-046	Modificación del número de afiliación a la Seguridad Social	Seguridad Social
SP-047	Modificación en cuentas corrientes	Retribuciones y complementos
SP-048	Retenciones judiciales	Retribuciones y complementos
SP-049	Concurso de traslados del PAS funcionario y laboral	Cobertura de puestos de trabajo
SP-050	Concurso oposición interna PAS funcionario y laboral	Cobertura de puestos de trabajo
SP-051	Concurso oposición libre PAS funcionario y laboral	Cobertura de puestos de trabajo
SP-052	Proceso selectivo de PAS interino	Cobertura de puestos de trabajo
SP-053	Proceso selectivo de PAS laboral temporal	Cobertura de puestos de trabajo
SP-054	Bolsas de trabajo mediante ofertas de empleo del ICFEM	Cobertura de puestos de trabajo
SP-055	Sustituciones de PAS funcionario	Cobertura de puestos de trabajo
SP-056	Contrataciones temporales de PAS laboral	Cobertura de puestos de trabajo

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
SP-057	Modificación o prórroga de contratos de PAS laboral	Cobertura de puestos de trabajo
SP-058	Cambios de situaciones administrativas del PAS funcionario	Expediente personal
SP-059	Cambios de situaciones administrativas del PAS laboral	Expediente personal
SP-060	Jubilación por invalidez del PAS	Expediente personal
SP-061	Jubilación por edad del PAS	Expediente personal
SP-062	Trienios del PAS	Expediente personal
SP-063	Reconocimiento del grado personal del PAS funcionario	Expediente personal
SP-064	Compatibilidad del PAS	Expediente personal
SP-065	Reconocimiento de servicios previos o prestados en otros organismos del PAS	Expediente personal
SP-066	Defunciones del PAS	Expediente personal
SP-067	Reingreso al servicio activo del PAS	Expediente personal
SPC-001	Traslado de bienes muebles, almacenaje y organización de mudanzas	Material
SPC-002	Alta o modificación en el inventario de un bien	Material
SPC-003	Registro de documentos patrimoniales en notarías o en gestorías	Material
SPC-004	Baja en el inventario de un bien	Material
SPC-005	Beca de control alimentario	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SPC-006	Convocatoria de becas de gestión de residuos	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SPC-007	Contratación de servicios mediante el sistema de contrato menor	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios



<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>SERVICIO</b>
SPC-008	Contratación de servicios mediante el sistema de procedimiento negociado	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-009	Contratación de servicios mediante el sistema de concurso	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-010	Contratación de servicios mediante asignación directa	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-011	Adquisición de bienes inventariables mediante concurso	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-012	Adquisición de bienes inventariables mediante procedimiento negociado	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-013	Adquisición de bienes inventariables mediante asignación directa	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-014	Adquisiciones a través del servicio central de suministros	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
SPC-015	Publicación en prensa	Comunicación
SPC-016	Pagos a través de los capítulos II y IV	Tesorería
SPC-017	Suministro de material de oficina	Material
SPC-018	Gastos corrientes en bienes y servicios con cargo a los servicios centrales	Tesorería
SPC-005b	Elaboración de la convocatoria de becas de control alimentario	Prestaciones y ayudas a trabajadores
SPC-013b	Adquisición de bienes inventariables mediante sistema de contrato menor	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
AE-001	Matrícula de proyecto fin de carrera	Tramitación académica

CÓDIGO	TÍTULO	SERVICIO
AE-002	Impagos de tasas académicas	Tramitación académica
AE-003	Desplazamientos del personal docente	Tesorería
AE-004	Concurso de reequipamiento docentes, audiovisual e informático	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
AE-005	Adaptación a nuevos planes de estudio	Planes de estudio
AE-006	Propuesta y matrícula para pruebas de conjunto para la homologación de títulos extranjeros	Tramitación académica
AE-007	Certificado de homologación de títulos extranjeros	Tramitación académica
AE-008	Número de plazas por especialidad en Administración y dirección de empresas	Tramitación académica
AE-009	Asignación de especialidad	Tramitación académica
AE-010	Control servicio externalizado de cafetería	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios
AE-011	Solicitud de una obra en instalaciones de edificios docentes	Obras de reforma y mejora
AE-012	Uso de instalaciones para servicio no académico	Espacios e instalaciones universitarias
AE-013	Uso de instalaciones para servicio académico	Espacios e instalaciones universitarias
AE-014	Activación zona para el uso del carné inteligente	Carné inteligente
AE-015	Activación del carné inteligente para visitante	Carné inteligente

#### 4. 1.10. Prioridades de la Gerencia para 2006

##### I. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

###### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PLANTILLA

- Actualizar los perfiles de los puestos de trabajo del personal informático y del personal de laboratorios
- Establecer un procedimiento estandarizado para abordar el estudio de las cargas de trabajo en las unidades

###### ACCESO Y PROMOCIÓN

- Desarrollar los procesos selectivos del personal, tanto funcionario como laboral, mejorando sus procedimientos de comunicación a los afectados
- Concluir la elaboración del Libro blanco de acceso y promoción al empleo público en la ULPGC

###### FORMACIÓN, SALUD Y PREVENCIÓN

- Elaborar y aprobar el nuevo plan de formación del PAS introduciendo nuevas modalidades y acciones formativas
- Completar la evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo del personal de administración y servicios

###### MEJORA DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

- Diseñar y habilitar el repositorio documental de apoyo a la gestión innovadora
- Concluir la elaboración del Manual de estilo del lenguaje administrativo en la ULPGC

###### CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

- Concluir la elaboración y publicar el Catálogo de procesos de gestión de la ULPGC
- Elaborar y publicar el anuario Los servicios de gestión de la ULPGC: Memoria 2005 y Programación 2006

##### II. ÁREA DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y PATRIMONIALES

###### MEJORA DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y PATRIMONIAL

- Mantener actualizado el inventario de bienes y debidamente registradas las propiedades de la Universidad
- Continuar mejorando los procesos de contabilización y de rendición de cuentas y culminar la definición de la contabilidad analítica y de costes

###### PROGRAMACIÓN ECONÓMICA Y CONTROL INTERNO

- Negociar y firmar el nuevo contrato-programa y la programación de las nuevas inversiones para el período 2006-2010
- Implantar el sistema y los procedimientos de control interno de la Universidad

###### DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS

- Adjudicar e iniciar la construcción del ESA y del EDI de CC. Salud, y adjudicar y desarrollar los proyectos del EH+CRAIH y del PCT-T
- Ejecutar el programa de actuaciones especiales derivado del superávit con ejecución de obras intermedias en casi todos los edificios

### PROGRAMAS DE OBRAS MENORES Y CONTROL DE INSTALACIONES

- Continuar con el programa de mejora de las conserjerías e iniciar el nuevo programa de inversiones en seguridad de edificios e instalaciones
- Definir los parámetros del SIG de la Universidad y las soluciones tecnológicas a implantar para la gestión de espacios e instalaciones

### EVALUACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS CONTRATADOS

- Completar los sistemas de control de todos los contratos de mantenimiento de que dispone la Universidad
- Mejorar los comedores y cafeterías, realizando inversiones en sus instalaciones y reforzando el control de calidad del servicio

## III. ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL

### RESIDUOS

- Ejecutar las acciones previstas del Plan Integral para la Gestión de Residuos en la Universidad
- Completar la definición y protocolización del sistema de protección radiológica de la Universidad con vistas a lograr su acreditación

### AGUA Y ENERGÍA

- Continuar el programa de acciones para la reducción del consumo de agua
- Implantar medidas de eficiencia energética y estudiar la posibilidad de crear en la ULPGC un huerto solar

### TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Reordenar el tráfico rodado en el Campus de Tafira ejecutando las nuevas rotondas y la semipeatonalización del vial de Ciencias Sociales
- Iniciar la colocación de la nueva señalética externa e interna de la ULPGC comenzando por el Campus de Tafira y el actual ESA

### PAISAJE, JARDINES Y REHABILITACIÓN ARQUITECTÓNICA

- Concluir la ejecución del proyecto de los Jardines del Pensador y poner en funcionamiento los edificios restaurados en el entorno de Ingenierías
- Continuar las intervenciones de rehabilitación paisajística en la Reserva Ecológica del Campus de Tafira

### AMBIENTALIZACIÓN, PARTICIPACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

- Impulsar el programa de voluntariado ambiental en el marco de ULPGC Solidaria y las campañas de sensibilización ambiental
- Continuar las labores de coordinación del Grupo de Trabajo de la CRUE de Calidad Ambiental y Desarrollo Sostenible presidido por la ULPGC

## IV. ACCIONES TRANSVERSALES

- Concluir el estudio de laboratorios docentes y proponer nuevos criterios de financiación para estas unidades (con VPC y VOAP)
- Continuar mejorando las bases de datos corporativas, así como la web y las prestaciones que se ofrecen a través de sus perfiles de usuarios (con VDINT, VEST, VOAP y VIDÍ)
- Activar los procesos de evaluación de todos los servicios de gestión: terminar STO, SP y SGAEU y empezar SPC, SEF, SOI, SJ, y AAEE (con VPC)
- Ejecutar el programa piloto de redefinición de los servicios de Reprografía y Publicaciones con vistas a la creación del Servicio Editorial ULPGC (con VIDÍ y VPC)

#### 4. 1.11. Pautas para la formulación de acciones de mejora para 2006

**Agaete, 24 de marzo de 2005**

Teniendo en cuenta la experiencia acumulada durante los dos años anteriores, **debemos procurar que la programación de acciones de mejora cumpla tres requisitos básicos:**

- **Que sea coherente** en su planteamiento, alineándose correctamente con los objetivos y acciones programados institucionalmente y con el diagnóstico de situación que hemos realizado en las unidades.
- **Que sea relevante** en su alcance, orientándose a la consecución de acciones puntuales que repercutan en la mejora de la calidad de los servicios que prestamos y en la mejora del trabajo que realizamos.
- **Que sea realista** en su diseño, adecuándose tanto a la realidad organizativa y a la disponibilidad de recursos de las distintas unidades como al tiempo que se requiere para la consecución de los resultados previstos.

Para conseguir hacer una programación coherente, relevante y realista **debemos tener en cuenta los diversos elementos que nos pueden ayudar a la formulación de las acciones:**

- Los **resultados alcanzados** en la programación del año anterior, con especial referencia a las acciones pendientes de iniciar o terminar, así como el trabajo de reflexión previa que se ha debido hacer en las unidades.
- Las **acciones programadas institucionalmente**, que vienen recogidas en el Plan Estratégico Institucional, en los restantes planes estratégicos u operativos y en las prioridades establecidas por la Gerencia para este año.
- Los **resultados de las encuestas de satisfacción** a los usuarios, que nos pueden proporcionar pistas sobre los servicios o prestaciones susceptibles de mejora.
- El **diagnóstico de situación global** que hemos hecho sobre los grandes retos que se le plantean a los servicios de gestión partiendo de la identificación de los avances realizados y de los obstáculos encontrados.
- El **diagnóstico de la situación específica en que se encuentra cada unidad para la prestación de sus servicios con calidad**, con particular referencia a los procesos críticos que requieren mayores esfuerzos para su mejora.

Tomando en consideración todos estos elementos, **debemos elaborar la programación de acciones de mejora para 2006 siguiendo el mismo formato del año anterior.** Para ello se va a proporcionar a todas las unidades un formulario en el que figuran ya definidos los objetivos generales en los que insertar las distintas acciones de mejoras que se propongan.

Los **objetivos generales de mejora para 2006** son los mismos que se establecieron para 2005. Recordemos:

1. Evaluar las unidades y diseñar y ejecutar planes de actuación
2. Rediseñar procesos de gestión al objeto de facilitar la prestación de servicios
3. Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativas
4. Ofrecer servicios y procesos de gestión on line para avanzar en la implantación de la e-administración universitaria
5. Mejorar la gestión de la documentación administrativa de la Universidad
6. Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades
7. Velar por el equilibrio financiero y perfeccionar la información contable para asegurar una gestión ágil y eficiente de los recursos
8. Mejorar los sistemas de contratación, gestión y control de los bienes y servicios y de los proyectos de obras e instalaciones

La **metodología a seguir para la definición de acciones e indicadores** también es ya bien conocida por todos. Básicamente, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) **Identificar las acciones** de mejora a realizar.
- 2) **Formular su descripción** de la forma más clara posible siguiendo los modelos de los descriptores empleados el año anterior.
- 3) **Identificar la magnitud** del indicador más oportuno para medir su grado de cumplimiento siguiendo los modelos de magnitudes empleados el año anterior.
- 4) **Establecer el valor a alcanzar** teniendo en cuenta que el período de ejecución es de abril a diciembre de 2006 a enero de 2007 con el fin de dejar febrero de 2007 para realizar el informe de resultados alcanzados.
- 5) **Asignar el grado de prioridad** de las distintas acciones programadas, teniendo en cuenta el mismo criterio del año anterior:
  - *Prioridad 1* significa que esas acciones no pueden dejar de acometerse y de desarrollarse en su totalidad este año hasta obtener el resultado esperado de ellas: tenemos que concluir las como sea.
  - *Prioridad 2* significa que esas acciones tienen que acometerse y desarrollarse este año, pero podemos dejarla a medio rematar, de forma que estén maduras para obtener los resultados esperados al año siguiente con cierta facilidad: tenemos que hacerlas pero sus resultados pueden esperar.
  - *Prioridad 3* significa que esas acciones han de intentarse hacer ese año, pero como las prioritarias son las del tipo 1 y 2 podemos desarrollarlas durante el siguiente año: podemos hacerlas esperar un año más si las circunstancias nos son adversas en el trabajo diario.
- 6) **Determinar el producto final a generar** (documento o documentos pertinentes) como concreción de la consecución de la acción programada.

Como **pautas concretas para la formulación de acciones de mejora**, cabe señalar lo siguiente:

- Que no hay que proponer acciones para todos los objetivos previstos en el formulario, sino tan solo para aquellos en los que las unidades pueden intervenir para mejorar la calidad de los servicios que prestan.
- Que hay unas acciones de mejora relacionadas con la dinámica del trabajo de mejora que son iguales para todas las unidades.
- Que todas las unidades deben proponer al menos una o dos acciones de carácter transversal, en la que estén implicadas dos o más unidades.
- Que hay determinadas acciones de mejora que vienen dadas por cumplimiento de objetivos institucionales, como la evaluación de los servicios, que es preciso incorporar a la programación del año.
- Y que cada unidad, a la hora de formular propuestas de acciones, debe comenzar por considerar aquellas que se programaron y no se ejecutaron en 2005, no por haberse descartado por inviables o por haberse reformulado por necesidad, sino que no se ejecutaron por absorción del trabajo del día a día y que se deben ejecutar en 2006 porque siguen siendo acciones necesarias para la mejora de la *calidad de nuestro trabajo o de los servicios que prestamos en la unidad*.

Finalmente, al igual que se hizo en años anteriores, **todas las acciones propuestas serán revisadas por la Gerencia con el fin de dar homogeneidad y coherencia a la programación general** resultante de la integración de las diversas programaciones de las unidades y verificar la capacidad de ejecución de las acciones transversales en función de las disponibilidades de recursos de las diferentes unidades que participan en su ejecución. Esta labor, como otros años, resulta esencial para todas aquellas acciones que conlleven el análisis, diseño o ejecución de proyectos TIC. Si en el desarrollo de este proceso de integración hubiera que reformular alguna acción propuesta se haría en contacto con los responsables de las unidades afectadas para luego tener, si fuera preciso, una reunión general en la Sede Institucional para dar por cerrada la programación de acciones de mejora para 2006.

**OBJETIVO 1: EVALUAR LAS UNIDADES Y DISEÑAR Y EJECUTAR PLANES DE ACTUACIÓN**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			

**OBJETIVO 2: REDISEÑAR PROCESOS DE GESTIÓN AL OBJETO DE FACILITAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			





**OBJETIVO 3: MEJORAR LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN CON LOS UUARIOS Y RECOGER SUS DEMANDAS Y EXPECTATIVAS**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			

**OBJETIVO 4: OFRECER SERVICIOS Y PROCESOS DE GESTIÓN *ON LINE* PARA AVANZAR EN LA IMPLANTACIÓN DE LA E-ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			



**OBJETIVO 5: MEJORAR LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			



**OBJETIVO 6: PROMOVER LA COMUNICACIÓN Y LA COORDINACIÓN EN EL SENO DE CADA UNIDAD Y ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			

**OBJETIVO 7: VELAR POR EL EQUILIBRIO FINANCIERO Y PERFECCIONAR LA INFORMACIÓN CONTABLE PARA ASEGURAR UNA GESTIÓN ÁGIL Y EFICIENTE DE LOS RECURSOS**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			

**OBJETIVO 8: MEJORAR LOS SISTEMAS DE CONTRATACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES Y SERVICIOS Y DE LOS PROYECTOS DE OBRAS E INSTALACIONES**

ACCIÓN		INDICADOR		COORDINADOR	SERVICIOS QUE SE PRESTAN	DOCUMENTO A GENERAR
Descripción	Prioridad	Magnitud	Valor a alcanzar			

Anexo 2. DESCRIPTORES

SUJETOS	OBJETOS	MAGNITUD	VALOR A ALCANZAR
Análisis, diseño, desarrollo e implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- on line del proceso de</li> <li>- del módulo o aplicación informática para</li> <li>- de los servicios web</li> <li>- de una base de datos</li> </ul>	Grado de ejecución (cuando se especifica más de una fase en el sujeto)	Análisis, diseño, desarrollo, implantación o total
		Estado del proceso de evaluación	Total o % de ejecución
Definición e implantación Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- procedimiento para</li> <li>- proceso</li> <li>- servicio</li> <li>- sistema de</li> <li>- sistema de comunicación sobre</li> <li>- estructura de</li> <li>- modelo para</li> <li>- mecanismo de coordinación entre... sobre</li> <li>- funciones</li> <li>- metodología</li> <li>- auditoría</li> </ul>	Grado de ejecución (cuando se especifica más de una fase en el sujeto)	Definición, implantación o total
		Grado de definición	Total o % de ejecución
Elaboración e implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- documentos que</li> <li>- libro</li> <li>- manual de procedimientos para</li> <li>- protocolo para</li> <li>- normativa</li> <li>- reglamentos</li> <li>- Tablas de valoración (esp)</li> <li>- Inventario</li> <li>- Instrucciones</li> <li>- Guía de usuarios</li> <li>- Guía</li> <li>- Cartas o catálogo de servicios</li> </ul>	Grado de ejecución (cuando se especifica más de una fase en el sujeto)	Elaboración, implantación o total
		Grado de elaboración	Total o % de ejecución
Elaboración y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plan</li> <li>- diagnóstico y propuesta de mejora</li> <li>- proyecto</li> <li>- programa</li> </ul>	Grado de ejecución (cuando se especifica más de una fase en el sujeto)	Elaboración, implantación o total
		Grado de elaboración	Total o % de ejecución
Rediseño (cuando se pretende mejorar algo que ha sido definido o desarrollado)			
Perfeccionamiento (cuando se tienen identificadas las mejoras a llevar a cabo)	Procedimiento, sistema, modelo, mecanismo de coordinación, modelo de	Mejoras a efectuar	
Reelaboración (o adaptación)	Documentos, manual de procedimientos, protocolo, normativa, reglamentos, plan, diagnóstico, proyecto	% de ejecución	

OBJETOS	OBJETOS
Base de datos	ESTRUCTURA DE LAS TABLAS DE DATOS
Diagnóstico	DIAGNÓSTICO
Guía de usuarios	GUÍA DE USUARIOS
Documentos	ESTUDIO
Estructura de	ESTRUCTURA INFORME DE IMPLANTACIÓN
Estudio	ESTUDIO
funciones	PROPUESTA DE NORMA
Libro	LIBRO
manual de procedimientos	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GUÍA PARA LOS USUARIOS
mecanismo de coordinación	INFORME DESCRIPTIVO
modelo para	
Normativa	PROPUESTA DE NORMATIVA
on line de módulos o aplicaciones informáticas	SOLICITUD DE PROYECTO TIC DER (DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS) INFORME DE RECEPCIÓN PRUEBA PILOTO
Plan/Programa/Modelo	PLAN/PROGRAMA/MODELO INFORME DE IMPLANTACIÓN
Procedimiento	INSTRUCCIÓN REGULADORA GUÍA DE USUARIOS FORMULARIOS
Proceso	INFORME DE REQUERIMIENTOS
Proceso de evaluación	INFORME INICIAL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
Protocolo	PROTOCOLO PROPUESTA DE INSTRUCCIÓN REGULADORA PROPUESTA DE DIRECTRIZ GUÍA DE USUARIOS FORMULARIOS PLIEGO DE CONTRATOS
Proyecto	INFORME PROYECTO PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES
Reglamento	PROPUESTA DE REGLAMENTO
servicios web	MAPA DE SITIO GUIÓN DE CONTENIDOS
Sistema	INFORME DESCRIPTIVO DEL SISTEMA INFORME DE SATISFACCIÓN INFORME DE IMPLANTACIÓN
Sistema de comunicación	INFORME DESCRIPTIVO DEL SISTEMA
Sistema de comunicación electrónico	SOLICITUD DE PROYECTO TIC DER (DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS) INFORME DE RECEPCIÓN PRUEBA PILOTO
Tablas de valoración (esp)	TABLA DE VALORACIÓN

Son proyectos TIC los siguientes:

- Módulo o aplicación informática
- Base de datos
- Sistema de comunicación electrónico
- Página web



### Anexo3. DEFINICIÓN Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES DE GESTIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria cuenta con once unidades centrales de gestión y doce administraciones de edificio que configuran las unidades administrativas. En este epígrafe se describen sus competencias.

#### a. Secretaría Técnica de Organización

La Secretaría Técnica de Organización es la unidad encargada de la gestión administrativa de los asuntos generales relacionados con la prestación y la coordinación de los servicios de gestión de la Universidad.

Sus principales funciones son: la gestión de los asuntos generales de los servicios centrales de la Universidad, como el registro, la cartería y la centralita telefónica; la coordinación de los servicios que se prestan en los edificios centrales y las delegaciones insulares, así como la del Servicio de Reprografía, Encuadernación y Autoedición; la gestión administrativa y económica de los programas de formación y perfeccionamiento y de los programas asistenciales del personal de administración y servicios, así como de los asuntos relacionados con la salud y seguridad en el trabajo, coordinando a tal efecto la actividad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales; la gestión de las identificaciones personales, de los controles de asistencia del personal y de los procesos de supervisión de los servicios de gestión, así como de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios de los servicios. También presta apoyo administrativo a la gestión de las relaciones laborales y los asuntos relacionados con los órganos de representación del personal; a la gestión de la calidad y la coordinación de acciones y planes de mejora de carácter transversal, y a la Inspección de Servicios para el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas por los órganos de gobierno de la Universidad.

La Secretaría Técnica de Organización dispone de dos áreas de trabajo: Coordinación de servicios, e Inspección y calidad de los servicios.

#### b. Servicio de Biblioteca Universitaria

La Biblioteca Universitaria es el centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria en su conjunto.

Sus principales funciones son: la selección y adquisición de los recursos de información propios de la Universidad de acuerdo con las necesidades docentes, de estudio y de investigación de la Universidad; la elaboración y mantenimiento de herramientas de búsqueda y recuperación de la información que permitan el acceso a los recursos de información; la puesta a disposición de sus usuarios de los recursos de información propios o externos disponibles, procurando su máxima utilización; la conservación de los recursos de información propios en condiciones óptimas; la organización y custodia de la documentación del Archivo de la Universidad, y el desarrollo de la biblioteca digital y los servicios bibliotecarios en línea como instrumento para la mejora de la enseñanza y la investigación y, especialmente, de la teleformación. También participa en la elaboración de materiales docentes y trabajos de documentación conjuntamente con los centros, servicios y unidades de la Universidad; realiza actividades para difundir sus servicios y el régimen de acceso a los mismos, e impulsa y gestiona programas y convenios nacionales e internacionales que redunden en la mejora de sus servicios y contribuyan a su integración en redes y sistemas de información, debiendo, además, procurar contribuir al desarrollo de las bibliotecas de Canarias y a la conservación y difusión del patrimonio documental canario.

La Biblioteca Universitaria dispone de tres áreas de trabajo: los servicios técnicos centralizados, la biblioteca general y la red de bibliotecas temáticas.

### c. Servicio de Deportes

El Servicio de Deportes es la unidad encargada de la gestión deportiva de la Universidad, tanto en lo relativo a las actividades deportivas como en lo que se refiere al uso y gestión de las instalaciones.

Sus principales funciones son: el diseño de la programación de las actividades deportivas y de la naturaleza para su aprobación por los órganos de gobierno de la Universidad; la difusión de la oferta deportiva y de actividades de la naturaleza de la Universidad, así como la promoción del uso de las instalaciones deportivas por los miembros de la comunidad universitaria; la organización y gestión de las distintas actividades deportivas y escuelas de formación deportiva de la Universidad; la organización y gestión de las competiciones deportivas propias de la Universidad, y la gestión y seguimiento de la participación de deportistas universitarios en competiciones deportivas en las que participe la Universidad. También propone a los órganos de gobierno de la Universidad la realización de contratos con instituciones públicas o privadas para establecer una adecuada colaboración en materia deportiva, y gestiona el uso de las instalaciones deportivas y del material para la realización de la práctica deportiva, velando por su mantenimiento y conservación, así como tramitando su reposición.

El Servicio de Deportes dispone de tres áreas de trabajo: Gestión de actividades deportivas, Gestión de instalaciones deportivas y Administración del servicio.

### d. Servicio Económico y Financiero

El Servicio Económico y Financiero es la unidad encargada de la gestión administrativa de la actividad económico-financiera de la Institución.

Sus principales funciones son la preparación y elaboración del presupuesto de la Universidad y de su programación económica plurianual siguiendo las directrices de los órganos de gobierno; la gestión, seguimiento y control de la ejecución presupuestaria de los ingresos y gastos y de su correspondiente contabilización, así como de las operaciones extrapresupuestarias, de acuerdo con los principios y normas de la contabilidad pública; la gestión de tesorería, y la elaboración de las cuentas anuales atendiendo a lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública. Se ocupa también de la liquidación de las obligaciones tributarias y de la gestión de las ayudas y subvenciones de carácter finalista, a excepción de aquellas específicamente destinadas a actividades de investigación, así como de la justificación de los programas, planes o líneas de financiación que tenga asignados la Universidad en ejecución del instrumento de financiación pública de que disponga.

El Servicio Económico y Financiero dispone de dos áreas de trabajo: Presupuestos y contabilidad, y Tesorería.

### e. Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria

El Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria es la unidad encargada de la gestión administrativa de los estudios de grado, de los programas asistenciales al estudio y de las acciones culturales y de extensión universitaria de la Universidad.

Sus principales funciones son: la gestión administrativa de los estudios de grado de la Universidad, realizando la tramitación de los planes de estudio de las titulaciones y su correspondiente oferta de plazas, y prestando apoyo administrativo a las acciones de promoción de los estudios; la gestión de los procesos de preinscripción, admisión y matriculación de los estudiantes, incluyendo el apoyo administrativo a la realización de las pruebas de acceso a la Universidad; la gestión de las situaciones administrativas relacionadas con la vida académica de los estudiantes, así como la tramitación de convalidaciones de estudios y la expedición de títulos oficiales; la gestión administrativa de las becas y ayudas al estudio y de los programas asistenciales dirigidos al estudiante universitario, y el mantenimiento actualizado de la información sobre gestión académica para su difusión a los

estudiantes y la coordinación administrativa del Servicio de Información al Estudiante. También realiza la gestión administrativa de las actividades culturales, de los cursos de extensión universitaria y de los programas formativos especiales dirigidos a colectivos singularizados, así como de la estructura Teleformación ULPGC.

El Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria dispone de tres áreas de trabajo: Acceso y titulaciones, Becas y ayudas al estudiante y Cultura y extensión universitaria.

#### **f. Servicio de Informática y Comunicaciones**

El Servicio de Informática y Comunicaciones es la unidad encargada de prestar los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones a la Universidad.

Sus principales funciones son: gestionar la red corporativa de la ULPGC, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar una conectividad permanente a Internet y la prestación de servicios avanzados de red; mantener y gestionar todos los servidores corporativos de la Universidad para asegurar el soporte tecnológico básico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios; desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión de la Universidad, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión en entorno web y la generalización de la e-administración universitaria; mantener e integrar los sistemas de información de la Universidad de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones, mantener y actualizar la web corporativa y dar soporte a la introducción de contenidos por parte de los miembros de la comunidad universitaria en cada uno de las páginas y portales y proporcionar un apoyo directo al uso y explotación de los sistemas microinformáticos de la Universidad, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio. También tiene encomendada la administración y distribución del software de uso corporativo, la gestión de la red telefónica de la Universidad, el apoyo tecnológico a la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento en la Universidad.

El Servicio de Informática y Comunicaciones dispone de cinco áreas de trabajo: Comunicaciones, Sistemas, Desarrollo de aplicaciones, Información y documentación y Soporte informático al usuario.

#### **g. Servicio de Investigación y Tercer Ciclo**

El Servicio de Investigación y Tercer Ciclo es la unidad encargada de la gestión administrativa de la I+D+i y de los estudios de doctorado y postgrado de la Universidad.

Sus principales funciones son la gestión administrativa de los proyectos de investigación, desarrollo e innovación y de las ayudas y subvenciones para la realización de acciones, estudios y eventos científicos a desarrollar por la Universidad; la gestión administrativa de las becas y ayudas a la investigación y de los planes y líneas de financiación de que disponga la Universidad para el fomento de la investigación y la formación de su personal investigador; y la gestión administrativa de los estudios de doctorado y de las tesis doctorales, y asimismo de los estudios de postgrado de la Universidad, realizando la tramitación de sus programas docentes y de su oferta de plazas, los procesos de preinscripción, admisión y matriculación de estudiantes y las situaciones administrativas que se deriven de su realización, incluyendo la tramitación de convalidaciones y la expedición de certificaciones y títulos. También ejerce la coordinación administrativa del Servicio de Publicaciones, gestiona las unidades de gasto relacionadas con la investigación y realiza el apoyo administrativo a la promoción de la investigación y los estudios de doctorado y postgrado.

El Servicio de Investigación y Tercer Ciclo dispone de dos áreas de trabajo: Gestión de la investigación, y Gestión de estudios de doctorado y postgrado.

## **h. Servicio Jurídico**

El Servicio Jurídico es la unidad encargada de prestar asesoramiento jurídico interno y de representar a la Universidad en los procesos judiciales.

En su función de asesoramiento y de control de la legalidad de los actos y disposiciones emanados de los distintos órganos de gobierno y de administración de la Universidad, le corresponde la evacuación de consultas e informes jurídicos, la propuesta de resolución de recursos administrativos interpuestos contra actos y disposiciones de los órganos de gobierno de la Universidad cuyas competencias no estén atribuidas a una unidad administrativa específica, y la intervención en las mesas de contratación y otros órganos colegiados de la Universidad en los que la normativa vigente lo exija. En su función de representación procesal, tiene asignada la representación y defensa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria en todo tipo de procesos judiciales y en sus diferentes instancias, así como ante órganos administrativos de naturaleza jurisdiccional.

## **i. Servicio de Obras e Instalaciones**

El Servicio de Obras e Instalaciones es la unidad técnica encargada de la gestión de las obras de infraestructura y las instalaciones físicas de la Universidad y de su correspondiente mantenimiento, tanto preventivo como correctivo.

Sus principales funciones son: la preparación y elaboración del plan anual de obras de la Universidad siguiendo las directrices de los órganos de gobierno; la realización de todo tipo de proyectos de obras e instalaciones en terrenos y edificios universitarios; la dirección facultativa de los proyectos de obras e instalaciones que ejecute la Universidad por sus propios medios; la supervisión técnica y la realización de los controles económicos, de seguridad y de calidad de los proyectos de obras e instalaciones cuya dirección y/o ejecución material sean contratadas con personas físicas o jurídicas externas; la elaboración y valoración de pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de obras e instalaciones o la prestación de servicios de mantenimiento y conservación de las mismas; la organización y gestión del servicio de mantenimiento propio de la Universidad, así como la supervisión, control y seguimiento de los servicios de mantenimiento que se tenga contratados con terceros, y la gestión de los sistemas de control de los suministros de agua y energía de la Universidad. También tiene encomendado el asesoramiento técnico para la definición y elaboración de los planes de inversiones universitarias y para las actuaciones en materia de ordenación territorial y planeamiento urbano de los campus, ordenación del tráfico rodado y movilidad interior en las instalaciones universitarias, gestión de espacios en edificios, gestión ambiental y conservación de áreas de interés paisajístico.

El Servicio de Obras e Instalaciones dispone de tres áreas de trabajo: Obras mayores, Obras menores y Mantenimiento y conservación.

## **j. Servicio de Patrimonio y Contratación**

El Servicio de Patrimonio y Contratación es la unidad encargada de la gestión administrativa del patrimonio de la Universidad, de la contratación de sus bienes y del presupuesto de los Servicios Centrales.

Sus principales funciones son: la gestión del patrimonio de la Universidad y de sus bienes, manteniendo permanentemente actualizada la información sobre su estado a través de los registros e inventarios correspondientes; la contratación de bienes, obras, servicios y suministros, y la gestión de las compras centralizadas, así como el apoyo a las diferentes unidades en la tramitación de los expedientes de contratación descentralizada; la tramitación de las concesiones administrativas de la Universidad y el seguimiento de sus condiciones de adjudicación; el control de las existencias del material almacenado, gestionando el uso y funcionamiento del almacén de la Universidad; y la tramitación administrativa de los proyectos de nuevas obras y de su equipamiento, de los proyectos de obras de conservación o modificación de bienes inmuebles así como de las obras menores. Se ocupa también de la preparación, ejecución y seguimiento del presupuesto de los

servicios centrales, llevando el control de sus diferentes partidas de gastos y tramitando las programaciones económicas a su cargo.

El Servicio de Patrimonio y Contratación dispone de dos áreas de trabajo: Patrimonio e inventario, y Contratación y Compras.

#### **k. Servicio de Personal**

El Servicio de Personal es la unidad encargada de la gestión administrativa de la vida profesional de los recursos humanos de la Universidad, tanto del personal docente e investigador como del personal de administración y servicios.

Sus principales funciones son: la elaboración y mantenimiento de los expedientes personales; la gestión de la oferta de empleo público y de los procesos de selección, acceso y promoción del personal, en ejecución de las relaciones de puestos de trabajo vigentes y de programas de financiación para la contratación de personal con cargo a proyectos específicos; la gestión de las situaciones administrativas y compatibilidades de los empleados públicos de la Universidad, y la prestación de los servicios retributivos al personal, entre los que se incluye la tramitación de las nóminas, las cotizaciones a la Seguridad Social y a la Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado, los derechos pasivos, los anticipos reintegrales y los derechos asistenciales de la propia Universidad. También es la unidad encargada de preparar y elaborar el presupuesto anual de los gastos de personal y de tramitar la correspondiente justificación de los mismos de acuerdo con lo que se determine en el instrumento de financiación pública de que disponga la Universidad.

El Servicio de Personal dispone de tres áreas de trabajo: Personal docente e investigador, Personal de administración y servicios, y Retribuciones.

#### **l. Administraciones de Edificios**

Las Administraciones de los Edificios son las unidades encargadas de la gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la prestación de los servicios universitarios en los distintos edificios de la Universidad.

Sus principales funciones son: la gestión administrativa de la actividad académica de los centros docentes que se encuentran localizados en el edificio, ocupándose de tramitar la matrícula de sus estudiantes, la emisión y custodia de las actas de calificaciones, la expedición de certificaciones, las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, equivalencias de créditos y evaluación compensatoria, así como la gestión administrativa de los proyectos fin de carrera y tesinas y de los programas de intercambio; la gestión económico-patrimonial del edificio y de los centros docentes que en él se encuentren ubicados, tramitando los procesos de adquisición de bienes y servicio, el control y gestión del inventario y la gestión presupuestaria del edificio y de sus centros docentes; y la gestión del edificio propiamente dicho, dirigiendo los servicios de atención e información a los miembros de la comunidad universitaria y público en general, la gestión del control de acceso, la gestión del uso de sus espacios e instalaciones y de su mantenimiento específico, así como la canalización hacia los servicios centrales de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo, de dotación o modificación de instalaciones y de los proyectos de obras menores. También ejerce el control directo de los servicios contratados por la Universidad, como la limpieza, las reprografías, las cafeterías y comedores y las máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

ULPGC.Biblioteca Universitaria



\*894522\*

BIG 378.4(047) UNI ser



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Gerencia